كيف تختار الأصدقاء

وتؤثر في الناس

ديل كارنيجي

ترجمة : عبد المنعم محمد الزيادى

دار الندوة الجديدة

بيروت - لبنان

مقدمة الطبعة الثانية

منذ أكثر من خمس سنوات قدمت لقراء العربية الكرام الطبعة الأولى من هذا الكتاب . وأعترف أنني كنت مبالغاً فى الحرص ، متوجساً ألا يروق لغيرى ما راق لى ، مشفقاً ألا يلمس فيه من عداى مثل النفع الذى لمسته ؛ فطبعت كمية ضئيلة على سبيل التجربة . ولشد ما كانت دهشتى حين نظرت بعد أسابيع قلائل فألفيت النسخ كافة قد نفدت تماماً ولم يبق من الطبعة الأولى جميعاً غير الذكر الحسن الذى تداوله الناس فيما بينهم ! !

وبهذا يحظى الكتاب بدهشتين : دهشتى للسرعة الفائقة التى تلاشت بها الطبعة العربية الأولى . . ودهشة المؤلف الكبرى حين أصدر هذا الكتاب لأول مرة ! !

فقد وضع « ديل كارنيجى » هذا الكتاب ، أولاً وقبل كل شىء ليكون مرجعاً عملياً لطلبة معهده للعلاقات الإنسانية ، ثم غامر بعرضه للبيع مؤملاً أن يباع منه ، على أحسن الفروض ، ثلاثون ألف نسخة ، فإذا الكتاب يعاد طبعه — باللغة الإنجليزية — ستاً وخمسين مرة فى مدى اثنى عشر عاما ، ويربو ما بيع منه على ثلاثة ملايين نسخة ، ويصفه النقاد الأمريكيون بأنه « أوسع الكتب الجدية انتشاراً فى التاريخ باستثناء الكتب السماوية » . .

وإذا شهرة الكتاب تتخطى حدود موطنه الأول — أمريكا — تنتشر فى أرجاء العالم ، فيكون حظه فيها مثل حظه فى وطنه من رواج وانتشار ، ويترجم إلى ست وخمسين لغة منها اللغة الأفريقية ، ولغة أهالى البنجاب وبورما . .

وأحسب أنه ما كان ينبغى للمؤلف « ديل كارنيجى » أن يدهش وما كان ينبغى لى .

فهذا الكتاب يناقش الطبيعة الإنسانية . والطبيعة الإنسانية ، فى جوهرها ، واحدة لا تتعدد بتعدد الأجناس ، والشعوب والأديان . .

فما يسرك ويرضيك خليق بأن يسر مواطن التبت ويرضيه ، وما يسوؤك ويحزنك جدير بأن يسوء مواطن الاسكيمو ويحزنه ! !

ثم إن هذا الكتاب يحوى مبادىء وقواعد تستهدف اكتساب قلوب الناس — والناس هم أزواجنا وأبناؤنا ، وأصدقاؤنا ، ورؤساؤنا ومرؤوسونا — والتأثير فيهم بما يبلغنا غاياتنا ويحقق أغراضنا ، دون إساءة إليهم فى الوقت ذاته . . فهل تعرف أحداً لا تستهويه إجادة هذا الفن ؟ . . فن المعاملة الإنسانية الذى لا غناء عن إجادته طمعاً فى سعادة ، أو كسب أو فى تقدم وارتقاء ؟ ! .

وهذا الكتاب ، بعد ذلك ، لا يعلم شيئاً جديداً صعب التعلم ، ولا يبشر بعقائد جديدة عسيرة الرسوخ والاستقرار ، وإنما هو يذكر بتعاليم ومبادىء قديمة قدم الأزل ما أشد حاجتنا إلى أن نذكرها دائماً ، ونعمل بها أبداً . . وأحسب أن آفة الناس ليست فى الجهل وإنما فى التجاهل ! .

ثم : ما كان ينبغى للمؤلف « ديل كارنيجى » أن يدهش وما كان ينبغى لى . فرواج هذا الكتاب إنما هو أصدق دليل على أن البشر فى كافة أنحاء الأرض مابرحوا يتابعون السير قدماً فى سبيل حياة إنسانية أسعد وأرخى ، وأعز وأرفع .

وقبيل التفكير فى إعادة طبع هذا الكتاب ، ترجمت كتاباً

آخر المؤلف نفسه ، ذلك هو « دع القلق وابدأ الحياة » [How To Stop Worrying and Start Living] وكنت أقوى جناناً فى هذه المرة ، فطبعت منه كمية كبيرة نسبياً ، ولكنى لم أدهش عندما انقضت أشهر قلائل نفدت فى نهايتها الطبعة جميعاً ، بل عمدت إلى إصدار الطبعة العربية الثانية ونسخها اليوم متاحة لكل راغب .

وبعد ، فإنه لا ينبغى أن أختتم هذه التقدمة قبل أن أنوه بالمجهود المشكور ، والتشجيع الكريم ، والمعاونة الصادقة التى بذلها ناشر هذا الكتاب ــ وتوأمه « دع القلق » ــ الأستاذ محمد نجيب أمين الخانجى مدير مؤسسة الخانجى بالقاهرة ؛ فلولا همته الفائقة لما أتيح لهذين الكتابين الوصول إلى القراء العديدين الذين افتقدوهما ، بمثل هذه السرعة ، والرونق ، والثوب القشيب .

مارس سنة ١٩٥١

عبد المنعم محمد الزيادى

مقدمة الطبعة الأولى

هذا الكتاب الذى أضع ترجمته بين يديك ، أيها القارىء الكريم ، يكاد يأتى من ضروريات الحياة فى المرتبة الأولى . فأنت تود لو يكون لك ملء الأرض من الأصدقاء الأوفياء ، وتود لو تطبع فى نفوس من تلقاهم من الناس أثراً حميداً لا يضيع ، وتود لو تكون لك المقدرة على حل الصعاب التى تعرض لك كل يوم ، وهذا الكتاب غرضه الأوحد أن يوضح لك أقصر الطرق وأضمنها للحصول على النجاح والمقدرة على مواجهة الحياة .

ولقد انكببت على قراءة ما أخرج فى شتى فروع علم النفس الحديث منذ أكثر من خمس سنوات ، وصدقنى إذ قلت إن النتائج التى خرجت بها من مطالعاتى تلك لم تعدل تلك النتائج الرائعة ــ على قلتها ــ الباهرة ــ على ضآلتها ــ التى خرجت بها من هذا الكتاب الذى بين يديك !

فهذا الكتاب يحوى ما خرج به مؤلفه من مطالعاته العديدة وبحوثه الواسعة فى التراجم ، وعلم النفس ، والتربية ، والتاريخ وغيرها ، فضلا عما توصل إليه من نتائج بعد تجارب دامت أكثر من عشرين سنة فى معهده للعلاقات الإنسانية الذى أسسه بنفسه ، وهو أول معهد من نوعه فى العالم أجمع .

وهأنذا ــ أيها القارىء الكريم ــ أضع الكتاب بين يديك كاملا غير منقوص . وكل ما أطمع فيه أن يكون الجهد الذى بذلته فى تعريبه قد أسدى إليك خدمة حقيقية ، ومد لك يد المساعدة على تحقيق ما أرجوه لك مخلصاً من السعادة والنجاح .

المترجم

كيف كتب هذا الكتاب — ولماذا

أخرجت دور النشر فى خلال الأعوام القلائل الماضية نحواً من خمسين مليوناً من الكتب المختلفة ، فكان معظمها جامداً لا روح فيه ، وفشل جانب كبير منها ، من الناحية المادية فشلا ذريعاً ، حتى لقد صرح لى صاحب دار كبيرة للنشر أن مؤسسته مازالت ـ بعد تجارب دامت خمسة وسبعين عاماً ـ تخسر أموالها فى سبعة كتب من كل ثمانية تنشرها !

فلماذا ، إذن ، ترانى ينتابنى التهور فأكتب هذا الكتاب الذى بين يديك ؟ ! وهل ترى فيه مايدعوك إلى أن تكلف خاطرك بقراءته ؟! إن من حقك ـ أيها القارىء ـ أن أجيبك عن هذين السؤالين :

قال « جون روكفلر » يوماً : « إن المقدرة على معاملة الناس « بضاعة » يمكن أن تشترى كالسكر والبن ! وإنى على استعداد لأن أشتريها بأكثر مما يشترى أى شىء آخر فى الوجود ! »

وأجرت جامعة شيكاغو مرة استفتاءاً واسع النطاق لاستطلاع مايريد البالغون ، فى قرارة نفوسهم ، أن يتعلموه

ويلموا به ؟ فوجهت إلى طائفة كبيرة من البالغين ١٦٥ سؤالاً ، هذه أمثلة منها : « ماعملك ؟ مامدى ثقافتك ؟ كيف تقضى أوقات فراغك ؟ كم دخلك ؟ ماهواياتك ؟ ماذا تريد أن تتعلم ؟ . . . الخ » .

وقد اتضح من هذا الاستفتاء أن « الصحة » هى أهم مايعنى البالغ ، وأن « الناس » هم ثانى مايعنيه : كيف يفهم الناس ويحسن عشرتهم . . وكيف يتحبب إليهم ويجتذبهم إليه . . وكيف يقنعهم بآرائه وأفكاره . . . الخ ؟

وقد هدتنى تجاربى إلى هذه الحقيقة الواقعة قبل أن تهتدى إليها جامعة شيكاغو بزمن ، ومن ثم رحت أبحث عن كتاب عملى فى العلاقات الإنسانية وأسسها وقواعدها ، فلما أعيانى البحث دون أن أجد لمثل هذا الكتاب أثراً ، عولت على أن أسد بنفسى هذا النقص ، وأضع كتاباً فى هذا الموضوع ليكون مرجعاً لطلبة معهدى .

وها هو ذا الكتاب بين يديك . وغاية أملى أن يحوز رضاك . . واستعداداً لإخراج هذا الكتاب ، قرأت كل ماصادفنى من الكتب التى تمس ، من قرب أو من بعد ، علاقة الإنسان بأخيه الإنسان . . بل لقد استخدمت رجلاً

مدرباً على البحث والاطلاع ، فقضى عاماً ونصف عام ينقب فى مختلف المكتبات ، ويقرأ كل ماتتأتى قراءته خاصاً بعلاقات الأفراد بعضهم ببعض منذ أقدم عصور التاريخ إلى عصرنا هذا ..

ولقد أثر عن العالم النفسانى «وليم جيمس» قوله :

«لو أننا قارنا بين أنفسنا كما هى ، وكما يجب أن تكون عليه لوجدنا أننا أنصاف أحياء.، ذلك بأننا لا نستخدم إلا جزءاً يسيراً من مواردنا الجنسية والذهنية . أو بمعنى آخر : إن الفرد منا يعيش فى نطاق ضيق محدود يصطنعه داخل حدود الطبيعة ، فهو يملك قوى مختلفة الأنواع ، ولكنه يخفق بحكم العادة فى استخدامها ! » .

هذه القوى التى تخفق ، بحكم العادة ، فى استخدامها هى التى وضعنا من أجلها هذا الكتاب كى يساعدك على استكشافها وإنمائها والانتفاع بها .

ديل كارنيجى

الجزء الأول

الأسس الفنية فى معاملة الناس

الفصل الأول

لكى تجنى العسل لا تحطم خلية النحل !

فى السابع من شهر مايو عام ١٩٣١ اعتقل فى مدينة نيويورك سفاح طاغية لم تشهد المدينة منذ نشأتها مجرماً فى مثل عتوه وجبروته : ذلك هو «كرولى ذو المسدسين» القاتل الذى يدخن أبداً ، ولم يشرب الخمر قط !

فى ذلك اليوم ، ضرب خمسمائة رجل من رجال الشرطة الأشداء سياجاً صارماً حول منزل عشيقته ، وحاولوا إجلاء «كرولى» عنه بوساطة الغازات المسيلة للدموع : فلما خابت هذه المحاولة صعدوا بمدافعهم الرشاشة إلى أسطح المنازل المجاورة ، لتجعل حى «وست أند» الأنيق ، فى قلب نيويورك ، يهتز لزئير المدافع ساعة كاملة !

وعندما اعتقل كرولى صرح قائد الشرطة بقوله : «إن

« ذا المسدسين » من أخطر المجرمين الذين عرفتهم نيويورك . لقد كان يقتل لمجرد قذفه بريشة طائر ! » .

ولـكن . . كيف كان كرولى ينظر إلى نفسه ؟ !

بينما كان رجال الشرطة منهمكين فى إطلاق النار على المنزل الذى احتمى به ، كان كرولى عاكفاً على كتابة خطاب موجه إلى « كل من يهمه الأمر » ، وقد جاء فيه : « إن بين جوانحى قلباً محيَّراً ، ولـكنه رحيم . . قلباً لا يحمل ضغينة لأحد ولا يبغى شراً لمخلوق » ! !

وقد حكم على كرولى بالإعدام على الـكرسى الـكهربى . فلما جىء به إلى غرفة الإعدام فى سجن « سنج سنج » لم يقل : « هذا جزائى على ماسفـكت من دماء بريئة » ، وإنما قال : « هذا هو جزائى على دفاعى عن نفسى » ! !

والمغزى الذى أريد الوصول إليه من هذه القصـة هو أن كرولى ذا المسدسين لم يلم نفسـه أبداً !

فهل كان كرولى ــ فى ذلك ــ بدعاً فى القتلة والسفاحين ؟ استمع إلى هذا : « لقد قضيت زهرة حياتى أتحف الناس بما يسرى عنهم ويزجى أوقات فراغهم ، فـكان جزائى على هذا سعى رجال الشرطة إلى سفك دمى ! » من تظنـه قال هذا ؟ إنه « آل كابونى » عدو الشعب رقم ١ ، وزعيم أعتى

عصابة إجرامية ظهرت فى شيكاغو ! إن « كابونى » لم يلم نفسه أبداً على جرائمه ، بل نظر إلى نفسـه كمصلح اجتماعى لم يقدره الناس ، ولم يحسنوا فهمه !

وكذلك كان « شولتز الهولاندى » وهو من أشهر المجرمين الذين عرفتهم نيويورك . فقد صرح يوماً لأحد الصحفيين بأنه « مصلح اجتماعى » ، ولم يكن يساوره الشك قط فى صحة اعتقاده هذا !

وقد جرت بينى وبين « لويس » مدير سجن « سنج سنج » مراسلات طريفة فى هذا الشأن ، فـكتب لى مرة يقول : « قلّ أن تجد بين المجرمين من ينظر إلى نفسـه كشرير أثيم . إن نظرة نزلاء السجون إلى أنفسهم لا تقل شيئاً عن نظرتك إلى نفسك . وهم يستعينون بمنطقهم الخاص فى تبرير جرائمهم ، مؤكدين أنه لم تـكن ثمة حاجة على الإطلاق إلى اعتقـالهم وإيداعهم السجون ! ».

* * *

فإذا كان « آل كابونى » ، و « كرولى ذو المسدسين » و « شولتز الهولندى » وأمثالهم من القتـلة والأشرار لا يلومون أنفسهم أبداً ، فـكيف نتوقع من الناس « المحترمين » الذين تتصل بهم أنت وأتصل بهم أنا أن يقبلوا اللوم ؟ !

صرح لى « جون وانا ميكر » المالى المعروف ، بقوله ذات مرة : « لقد علمتنى تجارب ثلاثين عاماً أن من الحماقة أن تلوم أحداً ؛ ومن ثم شغلت بإصلاح عيوب نفسى عن التحسر على أن الله سبحانه لم يشأ أن يوزع موهبة الذكاء بالعدل والقسطاس بين الناس ! ! » .

تعلم « وانا ميكر » هذا الدرس مبكراً ، أما أنا فقضى على أن أتخبط فى هذا الدنيا الأزلية مدى ثلث قرن من الزمان قبل أن أقع على هذه الحقيقة : وهى أن تسعين فى المائة من الناس لا يلومون أنفسهم على شىء بالغاً ما بلغ من الخطأ !

فاللوم عقيم لأنه يضع المرء فى موقف الدفاع عن نفسه ، ويحفز إلى تبرير موقفه ، والذود عن كبريائه وعزته .

وفى وسعك أن تجد ألف مثل على عقم اللوم مسطرة فى ألف صفحة من صفحات التاريخ !

خذ مثلا ذلك النزاع الذى نشب بين « تيودور روزفلت » والرئيس « تافت » فعندما غادر « روزفلت » البيت الأبيض فى عام ١٩٠٨ فى طريقه إلى أفريقيا ليصيد الأسود ، أناب عنه « تافت » فى تصريف شئون الرياسة . ولما عاد روزفلت من رحلته أوشك أن ينفجر غيظاً وحنقاً ! وصب اللوم على « تافت » ، وانتقد تقاعسه وانزواءه فى الوقت الذى اقترب

فيه موعد الانتخابات لرياسة الجمهورية ! وكان روزفلت على حق فى لومه وانتقاده ؛ فما إن جرت الانتخابات حتى هزم فيها الحزب الجمهورى برياسة روزفلت هزيمة شنعاء ! .

فهل ترى لام « تافت » نفسه ؟ ! كلا ! بل قال والدموع ملء مآقيه : « إننى لا أتصور أن مافعلته يفترق فى شىء عما كان ينبغى لى أن أفعله ! » .

فعلى من يقع اللوم حقيقة : روزفلت أم تافت ؟ الواقع أننى لاأدرى ، ولا يعنينى أن أدرى . ولكن الغرض الذى أسعى إليه هو أن لوم روزفلت لم يقنع تافت بأنه كان على خطأ ، بل جعله يحاول تبرئة نفسه والدموع فى عينيه ! .

* * *

وخذ مثلا آخر فضيحة : « تيبوت دوم » التى رجعت الصحف أصداءها مدى سنوات طوال ، واستنكرها الشعب كله ! .

فقد عهد إلى « ألبرت فول » وزير الداخلية فى عهد رياسة « هاردنج » بتأجير احتياطى الحكومة الأمريكية من البترول فى منطقة « إلك هل وتيبوت دوم » ، وهو البترول الذى كان مخصصاً لاستعمال البحرية الأمريكية ، على أن « فول » بدلا من أن يبيح التنافس الحر على هذه الصفقة .

سلم العقد الدسم تواً لصديقه الحميم « أدوارد روهنى » . وماذا فعل « روهنى » لقد أعطى الوزير « فول » ما كان الأخير يفضل أن يسميه « قرضاً » مائة ألف دولار ! .

ثم أمر الوزير « فول » القوات الأمريكية بإبعاد أصحاب آبار البترول المجاورة للآبار الحكومية ، إذا كانت الآبار الأولى تسحب البترول من الاحتياطى فى « إلك هل » ، فما كان من أصحاب تلك الآبار إلا أن هرعوا إلى القضاء يشكون « فول » وكشفوا النقاب عن فضيحة المائة الألف من الدولارات . . وسرعان ما هب استنكار الشعب قوياً جامحاً ، فحطم رياسة « هاردنج » وهدد بتحطيم الحزب الجمهورى جميعاً ، وزج بألبرت فول فى السجن ! .

فلما سقط الوزير « فول » هذه السقطة الشنيعة التى قل أن سقطها أحد الساسة . هل تراه ندم ولام نفسه على ما فعل ؟ ! أبداً ! فبعد ذلك بسنوات ، ألقى الرئيس « هوفر » خطاباً عاماً جاء فى سياقه أن موت الرئيس « هاردنج » يعزى للصدمة العنيفة التى سببتها خيانة صديق له ! .

فلما سمعت زوجة « فول » ذلك — وكانت بين المستمعين — هبت من مقعدها وهى تبكى وتلوح بقبضة يدها ، وصرخت : « ماذا تقول ؟ زوجى خان هاردنج ؟ كلا إن زوجى لم يخن

أحداً . إن ملء هذا المكان ذهباً لم يكن ليغرى زوجى بالخيانة . إنه هو الشخص الذى خانه الناس وأفضوا به إلى الموت والاستشهاد » .

إنها الطبيعة الإنسانية ! المخطىء يلومه كل امرىء إلا نفسه!!

وإذن ، فعندما يخطر ببالك أن تلوم شخصاً ، عليك أن تذكر « آل كابونى » ، و « كرولى ذا المسدسين » ، و « ألبرت فول » ، واذكر أن اللوم كالطيور القريبة من ديارها ، ترتد دائماً إلى ديارها ! .

* * *

فى صبيحة يوم السبت ١٥ إبريل عام ١٨٨٥ رقد « إبراهام لنكولن » يعانى سكرة الموت فى مسكن حقير أمام مسرح « فورد » ، حيث رماه « بوث » بالرصاص .

وإذ رقد لنكولن على فراش الموت ، قال « ستانتون » وزير الحربية فى ذلك العهد : « هنا يرقد أكمل حاكم عرفته الدنيا منذ بدء الخليقة ! » .

فماذا كان سر نجاح لنكولن فى معاملته للناس ؟ .

هل كان مغرماً بلوم الناس ؟ نعم . عندما كان صبياً فى « وادى بيجون كريك » بولاية أنديانا — مسقط رأسه — ولم يكن يلوم حينذاك وحسب ، بل كان يكتب الرسائل والقصائد

التى يهزأ فيها من الناس ، ثم يلقى بها فى عرض الطريق حيث لابد للنظر من الوقوع عليها ! وقد تسببت إحدى تلك الرسائل فى إثارة نزاع استمر عمراً بأكمله ! .

بل حتى بعد أن أصبح لنكولن محامياً متنقلاً بين « سبرنجفيلد » و « الينوى » أراد أن يهاجم خصومه علناً فى خطابات تنشرها له الصحف ، ولكنه لم يفعل ذلك سوى مرة واحدة !

ففى خريف عام ١٨٤٢ عرض لنكولن بسياسى إيرلندى متعجرف يدعى « جيمس شيلدز » ، إذ دبج مقالا ملأه بالهزء والسخرية عن ذلك السياسى العتيد ، ونشره فى صحيفة « سبرنجفيلد » دون أن يمهره بإمضائه . وضجت البلدة بالضحك فى حين امتلأ « شيلدز » غضباً ونقمة ، وراح يجد فى معرفة كاتب المقال حتى عرفه فطلبه للمبارزة ! ولم يكن لنكولن يريد القتال ، ولكنه لم يستطع الانسحاب إرضاء لكرامته . وفى اليوم المحدد للنزال التقى الخصمان على صفة نهر المسيسبى وقد اعتزما القتال حتى يقتل أحدهما . على أن شاهديهما تدخلا فى اللحظة الأخيرة ، وسعيا إلى عقد الصلح ، وأبطلا المبارزة ! .

تلك كانت النقطة السوداء الوحيدة فى حياة لنكولن . وقد علمته درساً لاينسى فى معاملة الناس ، فلم يكتب بعدها

خطاباً مهيناً لأحد ، ولم يسخر من أحد ، ولم يلم أحداً كائناً ما كان السبب .

وفى خلال الحرب الأهلية وضع لنكولن عدداً من القادة على رأس جيشه ـ جيش الشمال ـ فلم يسلم أحد منهم من التهور والطيش . وهب نصف الشعب ينتقد هؤلاء القادة الحمقى ، ولكن لنكولن لم يوجه لأحدهم كلمة لوم ، وكان يردد دائماً قوله المأثور : « لاتلم أحداً عساك ألا تلام ! » .

وعندما كانت زوجته وغيرها من ذوى قرباه يحملون على أهل الجنوب ، كان لنكولن يجيب : « لاتلوموهم ، فقد كنا خلقاء بأن نفعل مثلما فعلوا لو كنا فى مثل ظروفهم » ! .

ومع ذلك ، فلو أن إنساناً خول الحق ليلوم كيف شاء ، لما كان ذلك سوى لنكولن ، ولنضرب على ذلك مثلاً :

بدأت معركة « جتيسبرج » فى اليوم الأول من شهر يوليو سنة ١٨٦٣ . وفى مساء الرابع من يوليو ، بدأ الجنرال « لى » قائد جيش الجنوب فى التقهقر جنوباً ، بينما كانت الأمطار تغمر البلاد بطوفان شديد . فلما وصل « لى » إلى بلدة « بوتوماك » بجيشه المنهزم ، وجد أمامه نهراً طافحاً لايمكن عبوره ، ومن خلفه يربض جيش الشمال !

كان « لى » فى مأزق لايستطيع منه فراراً وعرف

لنكولن ذلك ، وأدرك أنها فرصة ذهبية هيأت له الأقدار ليأسر جيش « لى » وينهى الحرب . وأبرق لنكولن بأوامره إلى جيشه ، ثم أرسل مبعوثاً خاصاً إلى القائد « ميد » يطلب إليه الإسراع بالعمل . فماذا فعل « ميد » ؟ لقد راح يسوف و يماطل ، وأبرق إلى لنكولن يعتذر بشتى الاعتذرات ، ورفض فى النهاية أن يهاجم « لى » !

وأخيراً انحسر الماء عن النهر الطافح ، وتمكن « لى » من النجاة بقواته !

واحتدم غضب لنكولن يومها ، وصرخ فى ابنه « روبرت » :
« ياإلهى ! مامعنى هذا ؟ لقد كانوا فى قبضة يدنا ، وبرغم ذلك ، فإن كل ماقلته وفعلته لم يستنهض الجيش إلى العمل ! »

وجلس لنكولن فى خيبة أمل مريرة ، وكتب هذا الخطاب إلى « ميد » :

« عزيزى الجنرال .

« لاإخالك تقدر مبلغ سوء الطالع الذى ينطوى عليه فرار جيش الجنرال « لى » . لقد كان فى قبضة يدنا ، ولو أننا أطبقنا عليه لوضعنا لهذه الحرب حداً ، أما والحال هذه ، فالحرب لامحالة ستطول إلى أجل لايعلم إلا الله منتهاه . فإذا كنت لم تهاجم « لى » وأنت آمن ، يوم الاثنين الماضى ، فكيف بالله يمكن

ان تهاجمه جنوبى النهر حيث لا يسمح إلا أن تأخذ معك نفراً قليلاً من رجالك ؟ لم يعد من المتوقع أن تفعل الآن شيئاً ذا بال ، لقد فاتتك الفرصة الذهبية ، وإن ذلك ليسوءنى أبلغ الإساءة ! »

ولكن « ميد » لم يطلع على هذا الكتاب قط ! فإن لنكولن لم يرسله ! وقد وجد بين أوراقه بعد موته ! .

أما أنا فأظن ـ وهذا مجرد استنتاج ـ أن لنكولن بعد أن كتب خطابه هذا ، نظر من خلال النافذة ، وراح يحدث نفسه قائلاً . « لحظة واحدة ! فلعله لا يحق لى أن أسارع بلوم « ميد » . فإن من الهين أن أجلس هنا فى دفء « البيت الأبيض » وآمر « ميد » بالهجوم ، ولكننى لو كنت فى « جتيسبرج » ورأيت من الدماء الجارية ، وسمعت من أنات الجرحى وحشرجة الموتى مثلما رأى « ميد » وسمع ، فربما كنت أفعل مافعله ! وعلى أى حال ، فما زال النهر طافحاً قرب الجسر ، وإذا أنا أرسلت الخطاب الآن ، فقد يزيح ذلك هماً عن صدرى ، ولكنه سيجعل « ميد » يحاول تبرئة نفسه ، وتبرير تصرفه ، ومن يدرى ؟ فقد يحاول أن يلومنى أنا ؟ وقد يستقيل من الجيش ؟ » ومن ثم وضع لنكولن خطابه جانبا ، لأن التجربة علمته أن اللوم صائر لامحالة إلى عقم مؤكد ! .

وقد أثر عن الرئيس « تيودور روزفت » أنه كلما واجهته مشكلة محيرة ، كان يسند ظهره إلى مقعده ، ويتأمل لوحة كبيرة للنكولن معلقة فوق مكتبه بالبيت الأبيض ، ويسأل نفسه « ترى ماذا كان لنكولن يفعل لو أنه كان فى مكانى ؟ كيف كان يحل هذه المشكلة ؟ » .

* * *

هل فى ذهنك الآن شخص من صميم قلبك أن تقوم طباعه ، وتهذب خلقه ، وتهديه سواء السبيل ؟ ! إذا كان الأمر كذلك ، فهذه أريحية تشكر عليها ، ولكن .... لم لا تبدأ بنفسك أولاً ؟ فمن وجهة النظر الغريزية الاهتمام بالنفس أحب بكثير من الاهتمام بالغير ، وأقل خطراً كذلك ؟ .

قال « براوننج » : « عند ماتبدأ معركة المرء بينه وبين نفسه فهو عندئذ شخص يستحق الذكر » .

ماقولك فى أن تخصص عاماً كاملاً ـ مثلاً ـ لإتمام نقص نفسك وتصحيح عيوبها ؟ ! ولك بعد هذا أن تخصص الأعوام التالية كلها لتقويم الناس وتهذيب خلقهم .

ولكن أتمم نقص نفسك أولا .

قال « كونفشيوس » : « لا تتبرم بالجليد المتراكم على عتبة جارك قبل أن تزيل ماتراكم على عتبة جارك أولاً ! » .

عند ما كنت فتى يافعاً ، حاولت جاهداً أن ألفت الأنظار إلىّ إرضاء لغرورى وأنانيتى ، فكتبت يوماً رسالة إلى « ريتشاد هاردنج ديفيز » ، وكان يومئذ مؤلفاً ذائع الصيت قلت له فيها : إننى أعد مقالا لإحدى المجلات عن مشهورى المؤلفين ، ثم رجوته أن يفضى إلى بطريقته فى التأليف ، وكنت قد تلقيت قبل ذلك رسالة من كاتب شهير ، ذيلت بهذه الحاشية « أمليتُ ولم تُراجَعْ » فوقعت هذه الحاشية من نفسى موقعاً عميقاً وأحسست أن الكاتب لابد أن يكون كثير العمل ، عظيم الشأن ، ولم أكن كثير العمل ، ولا عظيم الشأن ، ولكنى أردت أن أقع من نفس « ديفيز » هذا الموقع ، فختمت رسالتى إليه بهذه الحاشية « أمليت ولم تراجع » ! .

ولم يتكلف « ديفيز » عناء الرد على رسالتى ، واكتفى بأن ردها إلى برجوع البريد وعليها هذه العبارة « إن سوء أدبك لايفوقه إلا سوء أدبك » ولا شك أننى كنت أستحق هذا التأنيب . . ولكنى بشر ؛ ولهذا امتعضت ، وثرت ثورة مضرية حتى إننى حين قرأت نعى « ديفيز » بعد ذلك بعشر سنوات ، ـ وكم يخجلنى أن أقول هذا ! ـ لم أستشعر غير الألم الذى سببته لى عبارته ! .

ينبغى أن تذكر فى معاملتك للناس أنك لا تعامل أهل

منطق ، بل أهل عواطف ، وشعور ، وأنفس حافلة بالأهواء ، ملأى بالكبرياء والغرور

واللوم شرارة خطيرة فى وسعها أن تضرم النار فى وقود الكبرياء . . وأن تضرمها ناراً قد تعجل بالموت أحياناً ! .

ولقد حدا النقد بالروائى الشهير « توماس هاردى » ، الذى قدم للأدب الإنجليزى ثروة طائلة ، إلى الكف عن كتابة القصص إلى الأبد ، كما دفع الشاعر الإنجليزى المرهف الحس « توماس شاترتون » إلى الانتحار ! .

وكان « بنيامين فرانكلين » فى شبابه ، تنقصه اللباقة والكياسة فى معاملة الناس . ثم اشتهر بعد ذلك بلباقته التى رشحته لمنصب سفير أمريكا فى فرنسا . . فما سر تحوله ؟ .

لقد صهرته التجارب حتى أدرك عقم اللوم ، فقال قولته المأثورة : « سوف لا أتكلم بسوء عن أحد ، بل سأتكلم عن الخير الذى أعرفه فى كل إنسان » .

* * *

إن أى أحمق يسعه ان يلوم ، وأن يتهم ، وأن ينتقد ؛ بل هذا مايفعله أغلب الحمقى ! فدعنا بدلاً من أن نلوم الناس نحاول أن نفهم وننتحل لهم الأعذار فيما فعلوا ، فهذا أمتع من اللوم ، وهو يعقب الشفقة ، والرحمة ، والاحتمال . ولنذكر قول الدكتور « جونسون » : « إن الله ياسيدى لا يحاسب إنساناً إلا بعد أن ينتهى أجله » .

فلماذا نعجل أنا وأنت بمحاسبة الناس ؟ !

الفصل الثانى

السر الأكبر فى معاملة الناس

ليس ثمة إلا طريقة واحدة تحمل بها شخصاً على أن يقبل على عمل ما . . تلك هى ترغيب الشخص فى هذا العمل .

نعم . . إن فى وسعك أن تحمل الشخص على أن « يرغب » فى إعطائك ساعته إذا ألصقت فوهة غدارتك بضلوعه ! وفى وسعك أن تجعل موظفاً لديك يفعل ما تأمره به . إلى أن تدير له ظهرك ! وفى استطاعتك أن تدفع طفلك إلى تنفيذ إرادتك إذا لوحت له بالسوط أو بالعصا . غير أن هذه طرق « أولية » ليست من الإنسانية الراقية فى شىء . فالطريقة المهذبة الوحيدة التى تجعلك تقبل على العمل – أى عمل – هى أن أمنحك ماتريد .

فماذا تريد ؟ .

يقول العالم النفسانى « فرويد » : « إن تصرفات البشر جميعاً تصدر عن قاعدتين اثنتين : الغريزة الجنسية ، والرغبة فى العظمة » .

ويقول الأستاذ « جون ديوى » مثل هذا القول ، ولكن بصيغة مختلفة قليلا : « أعمق دافع للإنسان إلى العمل هو الرغبة فى أن يكون « شيئاً مذكوراً . . . » ، فاذكر هذه العبارة جيداً « الرغبة فى أن يكون شيئاً مذكوراً » فسوف تسمع بها كثيراً فى هذا الكتاب !

وقد اتضح من استفتاء أجرى بين البالغين ، أن الأشياء التى يرغبها البالغ هى كما يلى بترتيب أهميتها :

١ – الصحة الجيدة ٢ – الغذاء ٣ – النوم ٤ – المال ٥ – الحياة بعد الموت ٦ – الارتواء الجنسى ٧ – معاش لائق لبنيه ٨ – « أن يكون شيئاً مذكوراً » .

وكل تلك الرغبات ، فى الأغلب ، مجابة ميسورة ما عدا واحدة ، تلك هى ما سماها فرويد « الرغبة فى العظمة » ، وأطلق عليها ديوى « الرغبة فى أن تكون شيئاً مذكوراً » .

فهاكم رغبة إنسانية ملحة ، لاسبيل إلى الشك فى وجودها ، فمن وسعه أن يشبع تلك الرغبة فيمن يلقاهم من الناس ، جمع قلوبهم فى راحتيه ، ودفع حتى « بالحانوتى » إلى الأسف على موته !

ورغبة كل امرىء فى أن يكون شيئاً مذكوراً ، من أهم الفروق المميزة للإنسان عن الحيوان ، ودعنى أضرب لك الأمثال على ذلك :

كان أبى يربى فى مزرعته بولاية « ميسورى » طائفة من

الماشية الجيدة فضلاً عن خنازير « ديروك جيرسى » المشهورة.
وقد اعتاد أن يعرض الماشية والخنازير فى المعارض التى تقيمها البلدية بين الحين والحين ، وكثيراً ما نال الأوسمة الحريرية الزرقاء التى تهديها المعارض لأصحاب أجود الماشية المعروضة وما زلت أذكر كيف كان أبى يجمع تلك الأوسمة ، ويلصقها فى شريط حريرى طويل ، فإذا حضر أحد الضيوف لزيارتنا ، قام أبى إلى الشريط الحريرى ، وعهد إلى بأحد طرفيه ، وأمسك هو بالطرف الآخر ثم راح يعرض الأوسمة على الضيف وهو ممتلىء زهواً وخيلاء ! .

ولم تكن الماشية ـ طبعاً ـ تعنى بأمر هذه الأوسمة ، ولكن أبى كان يعنى بأمرها . . لماذا ؟ لأنها تشبع فيه الرغبة لأن يكون « شيئاً مذكوراً » .

* * *

نعم ، وهذه الرغبة نفسها هى التى دفعت كاتباً صغيراً فى محل تجارى ، لم ينل غير قسط ضئيل من التعليم ، إلى أن يدرس كتب القانون التى عثر عليها مصادفة فى قاع برميل فارغ . . . . ولعلك سمعت بهذا الرجل . . إنه إبراهام لنكولن ! .

وهذه الرغبة نفسها هى التى أوحت إلى « تشارلز ديكنز بتأليف رواياته الخالدة . . وجعلت روكفلر أغنى أغنياء العالم .

وهذه الرغبة نفسها هى التى تحفز أغنى رجل فى بلدكم إلى أن يبنى قصراً منيفاً يزيد كثيراً عما يحتاج لسكناه . . وهى التى تغرى بارتداء أحدث الأزياء وشراء أحدث نماذج السيارات وهى التى تدفعك إلى التحدث عن بنيك الأذكياء ، وبناتك البارعات الجمال ! بل هذه الرغبة نفسها هى التى تدفع كثيراً من الأحداث إلى أن يحيدوا عن الطريق السوى ، ويصبحوا رجال عصابات أشراراً .

حدثنى « ا. ب. مارونى » قائد الشرطة سابقاً فى نيويورك فقال : « إن أول ما يطالبه المجرم « العصرى » متى قبض عليه ، هو الجريدة الصفراء التى أحاطت جرائمه بإطار زائف من البطولة أما صورة الميتة الشنيعة التى تنتظره على الكرسى الكهربى ، فتبدو له بعيدة غاية البعد . إن كل ما يعنيه هو أن يرى صورته فى صدر الصحيفة إلى جانب صور إينشتين ، وتوسكانينى ، وروزفلت » !

نبئنى كيف تشبع رغبتك فى أن تكون شيئاً مذكوراً أنبئك أى الرجال أنت ؟ فهذا هو الشىء الذى يدل عليك أكبر دلالة ! مثال ذلك أن « جون روكفلر » كان يشبع رغبته فى أن يكون شيئاً مذكوراً بمنح الأموال الطائلة لإقامة مستشفى فى الصين يلقى فيه العلاج والعناية آلاف من الناس ، من غير وطنه وجنسه ! . .

فى حين أن « دلنجر » كان يشبع هذه الرغبة نفسها بتكوين عصابة من القتلة والأشرار للسطو على البنوك ! .

والتاريخ حافل بالأمثلة الممتعة التى تروى لنا كيف كان مشهورو الرجال على مر العصور ، يشبعون رغبتهم فى أن يكونوا شيئاً مذكوراً . من ذلك أن « جورج واشنطون » رغب فى أن يلقب : « صاحب المجد ، رئيس الولايات المتحدة » و « كريستوفر كولمبس » التمس لنفسه لقب « أميرال المحيط ، ونائب الملك فى الهند » . . وكانت « كاترين العظيمة » ترفض أن تفض أى خطاب لا يسبق اسمها فيه بعبارة : « صاحبة الجلالة الأمبراطورية » . . وصاحت زوجة « لنكولن » يوماً فى زوجة الجنرال « جرانت » كالنمرة الكاسرة : « كيف تجرئين على الجلوس فى حضرتى قبل أن أدعوك إلى ذلك ؟ » .

وقد تنافس أصحاب الملايين على إجزال الأموال للرحالة « الأميرال بيرد » إبان اعتزامه استكشاف القطب الجنوبى ، طمعاً فى أن يطلق على قمم الجبال الثلجية أسماؤهم بعد موتهم . . ولم يكن « فيكتور هيجو » يطمع فى أقل من « باريس » نفسها لتسمى باسمه تخليداً لذكراه ! .

وإنك لتجدن كثيراً من الناس يصيبهم المرض إذا أعجزهم اكتساب عطف الناس عليهم واهتمامهم بهم . وقد اضطرت

مسز « ماك كنلى » زوجها إلى التخلى عن مهام الرياسة وإهمال شئون الدولة لكى يمكث بجوار مخدعها مطوقاً عنقها بذراعيه وهو يتوسل إليها أن تنام . . وكانت تغذى رغبتها الملحة فى « الإحساس بالأهمية » بإصرارها على أن يظل زوجها بجوارها وهى تعالج أسنانها !

* * *

ويذهب بعض علماء النفس إلى أن بعض الناس يسعون إلى الجنون بأظلافهم عسى أن يجدوا فى أرض الأحلام ذلك الإحساس بالأهمية الذى افتقدوه فى أرض الحقائق !

• ماهو سبب الجنون ؟

إن نصف عدد المرضى بعقولهم يعزى سبب مرضهم إلى أضرار تصيب المخ نتيجة المشروبات الروحية ، أو إدمان المخدرات ، أو الإصابات المختلفة ، ولكن . . إلى أى سبب يعزى مرض النصف الآخر ؟ !

لقد وجهت هذا السؤال إلى طبيب كبير بأحد مستشفيات الأمراض العقلية فقال : « لا أدرى على وجه التحديد ـ ولا أحسب أن أحداً يدرى ـ لماذا يصاب بعض الناس بالجنون ، ولكن الملاحظ المألوف أن بعض مرضى العقول يسبغون على أنفسهم أهمية لم يكن يسعهم الحصول عليها فى دنيا الحقائق » .

ثم قص علىّ هذه القصة :

« لدىّ مريضة ، تحول زواجها ، قبيل مرضها ، إلى مأساة مفجعة كانت تنشد الحب ، والارتواء الجنسى ، والأبناء ، والمركز الاجتماعى ، ولكن الحياة ضربت بأمانيها عرض الحائط ! لم يكن زوجها يحبها ، وأبت عليها الأقدار أن تنجب أطفالا فلما أصيبت بالجنون ، أصبحت تتصور فى تخيلاتها أنها طلقت من زوجها ، وتزوجت من نبيل إنجليزى ، وأصرت على أن تُنادى باسم « ليدى سميث » ! أما عن الأطفال ، فهى تتخيل الآن أنها تنجب مولوداً كل ليلة ، وفى كل مرة أزورها فيها تقول لى : « هل علمت يادكتور أننى رزقت بمولود ليلة أمس ؟ » .

أتظن أن جنون هذه السيدة فاجعة أليمة ؟ أما طبيبها فيقول : « لو وسعنى أن أردّ لهذه السيدة عقلها لما فعلتُ ! لقد حصلت الآن على السعادة التى كانت تنشدها ، وأرضت إحساسها بالأهمية الذى لم ترضه دنيا الحقيقة » .

نعم . . إن المجانين أكثر سعادة منى ومنك ! وكيف لا يكونون ، وقد حلوا مشكلاتهم ، ووجدوا فى دنيا الأحلام الأهمية التى طالما تمنوها فى أعماق نفوسهم ؟ إن فى وسع أحدهم أن يمنحك شيكا بمليون جنيه ؟ ! أو يعطيك خطاب توصية لأغا خان !

فإذا كان بعض الناس يتلهفون على العظمة والأهمية حتى يردوا موارد الجنون ، فأى معجزات تلك التى نستطيع أنت وأنا أن نأتى بها لو أشبعنا فى الناس تلك اللهفة ؟!

* * *

لم يعرف التاريخ سوى رجلين كان يُدفع لكل منهما مرتبٌ قدره مليون ريال فى السنة ؛ أحدهما : هو « والتر كرايزلر » والثانى هو « تشارلس شواب » . فلماذا كان « أندرو كارنيجى » يدفع لمدير مصانعه « شواب » مليون ريال فى السنة ، أى أكثر من ثلاثة آلاف ريال فى اليوم الواحد ؟

هل كان « شواب » عبقرياً فذاً ؟ كلا ! هل كان يعرف عن إنتاج الصلب أكثر مما يعرف أحد من الناس ؟ كلا ! فقد قال « شواب » نفسه إنه استخدم أشخاصاً ليعملوا تحت إمرته ، فكانوا أعرف منه بإنتاج الصلب ، وأوفر خبرة . ولكن « شواب » كان يتناول هذا المرتب ، أولا وقبل كل شىء لمقدرته على معاملة الناس !

وقد سألته عن سر مقدرته تلك ، فقال :

« إننى أعتبر مقدرتى على بث الحماسة فى نفوس الناس هى أعظم ما أمتلك ! وسبيلى إلى ذلك هين ميسور ، فإنى أجزل لهم المديح والثناء ، وأسرف فى التقدير والتشجيع . فليس أقتل لروح

المرء المتشربة من النقد الذى يوجهه إليه من هم أعلى منه درجة ؟ أما أنا فلا أنتقد أحداً ألبتة ، ولا أفتش قط عن أخطاء أحد ، فإذا كان لى أن أصف نفسى ، قلت : إننى رجل مبذر فى ثنائى ، مسرف فى تقديرى » !

هذا ما كان يفعله شواب . . ولكن ماذا نفعل أنت وأنا ؟ العكس تماماً ! إذا لم يرضنا شىء ، رفعنا عقيرتنا بالنقد ، واللوم ، والتأنيب ، و إذا أرضانا شىء لم نقل شيئاً على الإطلاق !

ولقد كان الإسراف فى المديح . والتشجيع من أسرار نجاح روكفلر ، ذلك النجاح الباهر .

حدث أن تهور شريك له ، هو « إدوارد بدفورد » فى صفقة كبرى ، كان من نتيجتها أن خسرت الشركة مليون ريال ! ولو شاء روكفلر لصب اللوم على شريكه جزافاً ، ولكنه كان يعلم أن « بدفورد » فعل أقصى ما فى وسعه ، ومن هنا وَجَدَ روكفلر منفذاً إلى الثناء عليه ، فأجزل له المديح لأنه استطاع أن ينقذ ٦٠٪ من المال الذى استثمره فى الصفقة . .

و « زيجفيلد » الذى طالما بهر « برودواى » ، وسحر نظارتها جنى شهرته الفائقة بمقدرته الخارقة على إضفاء العظمة على الفتاة الأمريكية . فطالما تلقف مخلوقة متواضعة لم يفكر شاب مطلقاً فى أن يكرر النظر إليها ، فأخرجها على خشبة مسرحه

حسناء فاتنة تشع سحراً وجاذبية ، كان يعرف قيمة الثقة ، فجعل النساء يشعرن بأنهن جميلات لمجرد ثقته بجمالهن .

* * *

حاولت مرة أن أصوم عن الطعام ، وذهبت فى ذلك إلى مدى ستة أيام متوالية فلم أجد الصيام صعباً ولا عسيراً ، بل لقد كنت أقل اشتهاء للطعام فى اليوم السادس عما كنت فى اليوم الثانى ، و برغم ذلك فكثيرون من الناس يقتلهم ضميرهم تعذيباً لو أنهم منعوا الطعام عمن يعولون أياماً ستة ، ولا يحرك ضميرهم ساكناً إذا منعوا عن ذويهم ، وأبنائهم ، ومرءوسيهم « التقدير » الذى يشتهونه كما يشتهون الطعام .

إننا نتعهد بالغذاء أجساد أبنائنا وذوينا ، ولكننا قلما نطفىء ولو جزءاً يسيراً من ظمئهم إلى أن يكونوا شيئاً مذكوراً ! و بينما نغدق عليهم الطعام والشراب ألواناً وأشكالاً ، ترانا نضن عليهم بكلمات التقدير والتشجيع الخلقية بأن تختزن فى ذاكرتهم ، وتتجاوب أصداؤها فى صدورهم على مر السنين ، نغماً حلواً كتغريد البلابل .

* * *

وأحسب أن بعض القراء ، وهم يقرأون هذه السطور ، سيحدثون أنفسهم ساخرين : « رياء . . ونفاق . . وتملق

رخيص ! إنها عملة زائفة لا تنطلى على أحد . . ليس على الأذكياء على الأقل ! » .

وهؤلاء على حق ! فالرياء والنفاق ، والتملق جميعاً لا تجوز على أذكياء الناس ، فهى ليست سوى أنانية بغيضة صارخة ؛ بغض النظر عن أن هناك أناساً يغدون فى حال الظمأ إلى التقدير بحيث يعبون كل ماتقدم إليهم بلا تدبر ولا تمييز ، مثلهم مثل الضارب فى البيداء لايستنكف أن يجرع الماء الآسن إن هو وجده .

مثال هؤلاء الإخوة « ميديفانى » الذين كانوا حد موفقين فى سوق الزواج ، حتى إنهم تزوجوا من اثنتين من حوريات الشاشة البيضاء فضلا عن المليونيرة الحسناء « بربارة هاتون » أتدرى لماذا ؟ قالت لى النجمة « بولانجرى » ذات يوم : « لقد كان الإخوة « ميديفانى » يجيدون التملق كما لم يجده أى إنسان من قبل ، وفن التملق – كما تعلم – فن منسى فى هذا العصر الواقعى » .

بل حق الملكة فيكتوريا خضعت للتملق واستجابت له ، إذ صرح دزرائيلى بأنه استخدمه بوفرة فى معاملته للملكة ! .

ولكن دزرائيلى كان من أدهى الدهاة الذين حكموا الامبراطورية البريطانية ، فإذا كان الرياء قد أجزاه ، فليس من

المحتم أن يجزيك الرياء أو يجزينى ، بل ربما ارتد سلاح الرياء إلى صدرك وأحدث عكس التأثير الذى ترجوه ! .

فما الفرق إذن بين « التقدير » ، وبين « التملق » الأمر بسيط . الأول نقى خالص ، والثانى مغشوش . الأول يصدر عن القلب ، والآخر يصدر عن اللسان ؛ الأول مجرد من الأنانية ، والثانى قطعة من الأنانية . الأول مرغوب فيه من الجميع ، والآخر مغضوب عليه من الجميع ! .

وقد شاهدت أخيراً تمثالاً نصفياً للجنرال « أوبريجون » فى قصر « شابولتيك » فى مدينة « مكسيكو » فرأيت على قاعدة التمثال هذه الكلمات الحكيمة المنتقاة من فلسفة الجنرال أوبريجون :

« لا تخش الأعداء الذين يهاجمونك ، ولكن اخش الأصدقاء الذين يتملقونك » ! .

كلا ! كلا ! إننى لا أقترح عليكم التملق ، وإنما أنا أدعوكم إلى أسلوب جديد فى معاملة الناس .

كان الملك جورج الخامس يحتفظ بقائمة تحتوى على ست حكم معلقة داخل إطار على جدار غرفة مكتبه بقصر بكنجهام ، وتقول إحدى هذه الحكم : « لا تعلمنى إجزال العطاء ، ولا الترحيب بالمديح الرخيص » .

وهذا هو التملق ! مديح رخيص ! .

وقرأت يوماً تعريفاً بالتملق يحسن أن أنقله هنا : « التملق هو قولك للرجل الآخر ما يظنه فى نفسه » ! .

وإنما التقدير الذى أعنيه هو ما ينطبق عليه قول « رالف والدوا إيمرسون » : « كل إنسان ألقاه يفضلنى فى شىء واحد على الأقل فأنا لهذا أتعلم منه » .

فلنحاول إذن أن نعدد الصفات الطيبة فى كل إنسان نلقاه ، انس الملق ، وامنح تقديرك المخلص المنزه . كن مبدراً فى مديحك ، مسرفاً فى تقديرك يدخر الناس كلماتك ويذكرونها سنوات طوالاً حتى بعد أن تنساها أنت ! .

الفصل الثالث

« إن الذى يفعل هذا تنحاز الدنيا جميعاً إلى صفه ، أما الذى لا يفعله فيسير طريقاً طويلا بمفرده » . . .

اعتدت أن أزاول صيد السمك فى « مين » كل صيف . وأنا شغوف بالكريز المخفوق بالكريمة ، ولكنى أعرف أن السمك يفضل الديدان ، ولهذا ترانى عندما أرتحل لصيد السمك لا أفكر مطلقاً فيما أنا شغوف به ، بل أفكر فيما يعجب السمك فقط ! فأنا لا أعلق بالسنارة كريزاً ولا كريمة ، وإنما أضع بها دودة صغيرة أدليها للسمك وأنا أقول : « هل لك فى هذه ؟ »

فلماذا لا نستخدم مثل هذا « المنطق » فى « اصطياد » الناس ؟ !

لقد كان « لويد جورج » يفعل هذا . . سأله رجل يوماً كيف وسعه أن يبقى فى الحكم بينما تخلى عنه — أى عن الحكم ، ساسة الحرب العالمية الأولى جميعهم : ولسون ، وأورلاندو ، وكليمنصو ؟ فأجاب بأن بقاءه فى الحكم يعزى إلى شىء واحد ، ذلك أنه يستطيع أن يلائم بين ما يضعه « بالسنارة » وبين ما يرغب فيه السمك ! .

فلماذا تتكلم دائماً عما تحب ؟ ! بداهة أنت تحب ماتحب ،

وسوف تحبه دائماً ، ولكن محدّثك قد لا يشاطرك هذا الحب .

وإذن فالطريق المفضية إلى التأثير فى « الشخص الآخر » هى أن تحدثه فيما يحبه هو ويرغب فيه ، وأن تدله على طريقة الحصول عليه ! فاذكر ذلك غداً عندما تحاول أن تحمل « الشخص الآخر » على أن يفعل شيئاً : فإذا كنت تريد أن تمنع ابنك ـ مثلا ـ عن التدخين ، فلا تتخذ موقف الواعظ ، ولا تحدثه فيما ترغب فيه أنت ، بل بيّن له كيف يعوقه التدخين عن كسب مباراة فى الكرة ـ مثلا ـ أو سباق فى العدو ! وافعل مثل هذا سواء فى معاملة الأطفال ، أو صغار العجول والقردة ! .

أراد « رالف والدو إيمرسون » ، وابنه « الصبى ـ ذات يوم ـ أن يحملا عجلاً صغيراً على العودة إلى [illegible] ولكنهما أخطآ إذ وضعا نصب أعينهما مايرغبان فيه وحسب : ظل إيمرسون يدفع العجل ، وظل ابنه يجر . . على غير طائل ! فقد فعل العجل الصغير مثلما فعلا تماماً . . وضع نصب عينيه ما يرغب فيه هو ، فثبت قوائمه فى الأرض وأبى أن يتزحزح عن مكانه قيد شعرة !

وشاهدت زوجة إيمرسون هذا المشهد من نافذة دارها ، ولم تكن ـ كزوجها ـ تكتب الفصول ، وتؤلف الكتب ، ولكنها كانت تعرف مايريده صغار العجول ، فأسرعت إلى العجل الصغير ووضعت إصبعها بحنان الأمومة فى فمه ، وتركته يمتصه راضيا !

* * *

يقول « هارى ا . أوفرستريت » فى كتابه « التأثير فى التصرف الإنسانى[1] » كل نشاط إنسانى مصدره رغبة متأصلة فى النفس ، ومن ثم فأفضل نصيحة للذين يشتغلون بإقناع الناس ، سواء فى العمل ، أو فى البيت ، أو المدرسة أو فى ميدان السياسة هى هذه : اخلق ، أولاً فى « الشخص الآخر » رغبة جامحة فى أن يفعل ماتريد . . فإن الذى يفعل هذا تنحاز الدنيا جميعاً إلى صفه ، أما الذى لايفعله ، فيسير طريقاً طويلاً بمفرده ! » .

* * *

بدأ « أندرو كارنيجى » الصبى الاسكتلندى الفقير ، حياته بعمل كان يتقاضى منه سنتين — أى نحو ثمانية مليمات — فى الساعة ، فلما مات ترك ثروة قدرها ٣٦٥ مليوناً من الدولارات ! فكيف وسعه هذا ؟ . لقد تعلم فى مقتبل حياته أن الطريقة الوحيدة للتأثير فى الناس هى التكلم فيما يرغبه الناس !

درس كارنيجى فى المدرسة أربع سنوات وحسب ، ولكنه تعلم — بغير مدرسة — كيف يعامل الناس ! . . قلقت زوجة شقيقه ذات يوم على ولديها اللذين كانا يدرسان فى « ييل » .

(١) Harry A. Overstreet, "Influencing Human Behaviour"

واتصرفا إلى الدراسة حتى أهملا أن يكتبا إلى أمهما ، ولم يردّا بكلمة على خطاباتها المتكررة ، فما كان من كارنيجى إلا أن تبرع بمائة ريال لمن يغرى هذين الشابين على الكتابة لأمهما برجوع البريد ؟ وقبل أحد الأشخاص رهانه ، وأوصى كارنيجى أن يكتب لكل من الشابين خطاباً يقول فيه ـ عرضاً ـ إنه أرفق بخطابه حوالة بمبلغ خمسة ريالات ، ثم يغفل وضع الحوالة . . وسرعان ما عاد البريد يحمل الردين . . نشكر لعمنا العزيز أندرو عطفه وكرمه و . . . » ولا شك أنك تستطيع تكملة الجملة بنفسك!

* * *

اعتدت أن أستأجر الردهة المطلة على الحديقة فى فنادق نيويورك لمدة عشرين ليلة فى كل موسم لألقى فيها سلسلة من المحاضرات ، وفى بداية أحد المواسم فوجئت بإخطار من الفندق يطالبنى بإيجار يبلغ ثلاثة أضعاف ما اعتدت أن أدفع ، وقد أتانى هذا الإخطار بعد أن وزعت تذاكر الدعوة ، وظهرت الإعلانات فى الصحف ! .

ولم أكن أرغب ـ طبعاً ـ فى الزيادة ، ولكن ما فائدة أن أحدث أصحاب الفندق فيما أرغب فيه ؟ .

وذهبت إلى مدير الفندق ، وقلت له : لقد صدمت حقيقة عندما وصلنى إخطاركم ، ولكننى لا ألومكم على الإطلاق ،

بل ربما لو كنت فى مكانكم لفعلت بالضبط ما فعلتموه ، فإن من واجبك كمدير لهذا الفندق ، أن تأتى بأكثر ما يمكنك من الأرباح ، فإذا تواتيت فى ذلك ، فربما أقلت من وظيفتك . . ولكنى أرجوك أن تسمح لى بتحديد الفوائد والمضار التى قد تعود عليكم إذا ألححتم فى طلب زيادة الإيجار » . قلت هذا ثم تناولت ورقة وقلما ورسمت بالقلم خطاً عمودياً يقسم الورقة فى قسمين ، كتبت فى أعلا القسم الأول كلمة « الفوائد » ، وفى أعلا القسم الثانى كلمة « المضار » وكتبت تحت عنوان « الفوائد » هذه العبارة « الاحتفاظ بالردهة خالية » ، ثم تابعت حديثى للمدير : « . . وطبعاً يفيدكم أن تحتفظوا بالردهة خالية لتؤجروها للرقص ، أو للحفلات ، أو غيرها مما يعود عليكم بربح يفوق ما تعود به عليكم سلسلة من المحاضرات ! .

والآن لننتقل إلى « المضار » فأولا ، بدلا من أن تزيدوا دخلكم ستقللونه ، بل الحقيقة إنكم ستفقدونه تماماً ، لأننى لا أعتزم أن أدفع هذا الأجر الباهظ . ثم هناك « فائدة » أخرى لكم . . تلك هى أن المحاضرات سوف تجتذب إلى فندقكم طائفة من المثقفين ذوى المراكز والوجاهة ، وهذا فيما أخال خير إعلان للفندق . . أليس كذلك ؟ بل الحقيقة أنكم إذا أنفقتم ٥٠٠٠ ريال على الإعلان عن فندقكم فى الصحف لما أمكنكم أن تأتوا

بمثل هذه النخبة من الناس ليشاهدوا فندقـكم » ! .

ثم سلمت الورقة للمدير قائلا : « كم أود أن تقدروا هذه الفوائد والمضار حق قدرها ، ثم تعطونى كلمتهم الأخيرة » .

وفى اليوم التالى تسلمت خطاباً من المدير يخبرنى فيه أنه قرر زيادة الإيجار بمقدار ٥٠٪ فقط بدلا من ٣٠٠٪ !!

والمهم فى هذا كله ، أننى حصلت على هذا التخفيض دون أن أنبس بكلمة مما أرغب فيه ، وما حضرت لأجله ، بل كنت أتكلم ، على طول الخط ، عما يرغب فيه محدثى ، وأريه كيف يحصل عليه !

ولنفرض أننى فعلت مثلما يفعل سائر الناس . . هب أننى اندفعت إلى مكتب مدير الفندق قائلا : « ماذا تعنى برفع الأجر بنسبة ٣٠٠٪ فى حين أنك تعرف أن تذاكر الدعوة قد وزعت ، وأن الإعلانات قد نشرت فى الصحف ، ثلاثمائة فى المائة ؟ هذا ابتزاز . . هذه سرقة . . لن أدفع شيئاً من هذا » . فما الذى كان يحدث عندئذ ؟ . . سينشب ـ بالطبع ـ جدال عنيف ، وأنتم تعلمون كيف ينتهى الجدال عادة ! وحتى لو أقنعته بأنه مخطىء ، لمنعه كبرياؤه عن الإقرار بخطئه !

ها كم نصيحة من أثمن ماقدم اليوم فى فن العلاقات الإنسانية ، قال « هنرى فورد » :

« إذا كان هناك سر واحد للنجاح فذلك هو المقدرة على إدراك وجهة نظر الشخص الآخر ، والنظر إلى الأشياء بالمنظار الذى ينظر به إليها » .

وأى فرد عادى يسعه أن يلمس صدق هذا القول ؛ و برغم ذلك ، فإن ٩٠٪ من الناس يتجاهلون هذه الحقيقة ٩٠٪ من الوقت !

* * *

آلاف من البائعين يجوبون البلاد طولا وعرضاً متعبين يائسين ولا يكادون يحصلون على كسب يذكر ، لماذا ؟ لأنهم يدأبون طوال الوقت على التفكير فيما يرغبون فيه هم أنفسهم ، ولو استطاعوا أن يرغّبونا فى بضاعتهم لخرجنا إليهم نحن واشتريناها !

* * *

بينما أنا متجه ذات يوم إلى المحطة لأستقل القطار ، التقيت بمسجل العقود الذى طالما باع واشترى للناس من المنازل المقامة فى « لونج أيلاند » ، وكان الرجل خبيراً بمنطقة « فوريست هيلز » ـ حيث أقيم ـ فسألته هل البيت الصغير الذى أزمع شراؤه مبنى « بالمسلح » ، فأجابنى بأنه لايدرى ، ونصحنى بما كنت أعرفه سلفاً : أن أستعلم عن ذلك من « اتحاد حدائق

فوربست هيلز » ، ثم رجانى ـ بعد هذا ـ أن أدعه يتولى عقد الصفقة !

لم يكن هذا الرجل يهتم بمساعدتى ، وإنما كان يهتم بمساعدة نفسه وحسب ، وكان ينبغى أن أعطيه نسختين من كتابى «فاش ونج » الرائعين : « البائع » و « ثروة لك فيها نصيب »(١) فلو أنه قرأ هذين الكتابين ، وعمل وفقاً للمبادىء الواردة فيهما لأفاده ذلك فى حياته العملية فائدة لاتقدر بثمن .

* * *

منذ بضع سنوات كنت أدخل عيادة اختصاصى شهير فى أمراض الأنف والأذن والحنجرة ، فى فيلادلفيا ، وقبل أن يفحص الطبيب حنجرتى ، سألنى ماعملى . . إن اهتمامه لم يكن منصباً على مرضى بقدر ما كان منصباً على « مقدرتى المالية » ! ولم يكن شاغله الأول مدى المساعدة التى يمكنه أن يسديها لى ، بل مدى مايستطيع أن يحصل منى عليه !

وماذا كانت النتيجة ؟ لقد غادرت عيادته وكلى ازدراء له !

والعالم غاص بمثل هذا الطبيب . . ناس يسيطر عليهم الجشع والأنانية ، ومن ثم فالذى يسعى مخلصاً لخدمة غيره يمتاز بميزة عظيمة هى أن منافسيه ليسوا من الوفرة بمكان !

(١) Vash yong, "The go-giver" & "A Fortune to share"

قال « أوين يونج » مرة : « إن الرجل الذى يسعه أن يضع نفسه موضع الآخرين ، ويفهم عقلياتهم لاينبغى أن يتولاه الإشفاق من المستقبل !

فلو أنك خرجت من هذا الكتاب بشىء واحد فقط : ميل راسخ إلى وضع نفسك موضع الشخص الآخر ، والنظر إلى الأشياء بمنظاره . . لكان هذا ـ على قلته ـ حجراً للزاوية فى نجاحك وبناء شخصيتك .

* * *

كان أحد طلبتى شديد القلق على طفله الذى كان معتل الصحة ، فاقد الشهية للطعام ، واستعمل وزوجته الطريقة المعتادة : نهرا الطفل ولاماه ، « أمك تريدك أن تأكل هذا » . . «أبوك يرغب فى أن تنمو وتصبح رجلا » . . فهل اهتم الطفل بهذه « الرغبات » ؟ كما تهتم أنت بأيام الأعياد عند البوذيين . ! وإلا فهل يتوقع إنسان بالغاً مابلغ من الغباء ، أن يستجيب طفل فى الثالثة لوجهة نظر أب فى الثلاثين ؟ !

وقد أدرك تلميذى ، أبو الطفل ، أخيراً خطأ تفكيره ، فجعل يسائل نفسه : « ماذا يريد الطفل ؟ وكيف أوفق بين ما أريد ، وما يريد »

وحين بدأ يفكر على هذا النحو ، سرعان ما حلت المشكلة .

فقد كان للطفل دراجة يحلو له أن يركبها ويذرع بها الطريق الممتدة أمام بيته .. ولكنه كان يهاب صبياً يكبره سناً يقطن بالقرب منه ، ويلذ له دائماً أن ينحى الطفل عن دراجته ليركبها هو عنوة واقتداراً ، فكان صاحبنا الصغير يهرع إلى أمه باكياً فتخرج للصبى ، وتستخلص منه الدراجة !

فماذا كان الطفل يريد ؟ لقد كان يريد — طبعاً — الانتقام من هذا الصبى الذى طالما جرح كبرياءه ، وأذل إحساسه بالأهمية !

وعرف أبوه هذا فأقبل عليه يمنّيه بأنه يسعه أن ينتقم من غريمه هذا لو أنه أكل ما تريده أمه أن يأكله ، وعندئذ حلت المشكلة ! فقد أبدى الطفل استعداده لأن يتناول أصناف الطعام بلا استثناء لكى ينمو ويكبر ، ويتسنى له أن يؤدب ذلك الشرير الذى طالما أصاب عزة نفسه فى الصميم ؟

« اخلق ، أولا ، فى الشخص الآخر رغبة جامحة ، فإن الذى يفعل هذا تحاز الدنيا جميعاً فى صفه ، أما الذى لا يفعل فيسير طريقاً طويلا بمفرده »

تسعة اقتراحات

تمكنك عن الانتفاع بهذا الكتاب على أكمل وجه

١ — إذا أردت أن تنتفع بهذا الكتاب على أكمل وجه ، فهناك مطلب أساسى ، إذا لم يتوفر لك فألف فائدة فى فن العلاقات الإنسانية لا تغنى عنه شيئاً ، فما هو هذا المطلب السحرى ؟ هو :

رغبة عميقة فى تنمية مقدرتك على معاملة الناس

وكيف تخلق فى نفسك هذه الرغبة ؟ بتذكير نفسك دائماً بأهمية المبادىء الواردة فى هذا الكتاب ! صور لنفسك كيف أن تطبيق هذه المبادىء يدنيك من النجاح المادى والاجتماعى وقل لنفسك مراراً وتكراراً : « إن نجاحى ، وشخصيتى وسعادتى تتوقف إلى أبعد حد ، على مهارتى فى معاملة الناس » .

٢ — اقرأ كل فصل من هذا الكتاب قراءة أولية سريعة لتستخلص فكرته العامة ، وربما أغراك هذا بالانتقال إلى الفصل الذى يليه ، فلا تستجب لهذا الإغراء ، اللهم إلا إذا كنت تقرأ لمجرد التسلية ، أما إذا كنت تستهدف إلى تربية مقدرتك على معاملة الناس ، فارجع حيث بدأت ، وأعد ما قرأت فى تروّ

وإمعان فكر ، وستجد أن هذه الطريقة ستوفر لك الوقت ، وتضمن لك الحصول على أفضل النتائج ؟ .

٣ ـ قف كثيراً خلال قراءتك ، وتأمل فيما قرأت ، وسائل نفسك : كيف : ومتى تستطيع أن تطبق هذه المقترحات عملياً ، فهذا الضرب من القراءة سيغنيك أكثر مما لو انطلقت تقرأ كما ينطلق كلب الصيد فى أثر أرنب جبلى ! .

٤ ـ اجعل فى يدك وأنت تقرأ ، قلماً أحمر أو أسود ، فإذا وصلت إلى اقتراح وجيه ينفعك فى شىء فضع تحته خطاً ، وإذا كان الاقتراح ذا شعب متعددة فاجعل تحت كل منها خطاً أو ميزها بهذه العلامة (× × ×) ، فوضع العلامات فى الكتاب يجعله أكثر إمتاعاً وأسهل فى المراجعة عند اللزوم .

٥ ـ أعرف رجلا لبث مديراً لشركة تأمين كبرى أكثر من خمسة عشر عاماً ، وهو يقرأ فى كل شهر جميع عقود التأمين التى أبرمتها شركته ! لماذا ؟ لأن التجربة دلته على أن هذه هى أضمن وسيلة لاستيفاء محتويات هذه العقود جلية فى ذهنه .

وقضيت أنا مايقرب من عامين أؤلف كتاباً فى الخطابة العامة ، فكنت أجدنى مضطراً إلى مراجعة كل ما كتبت ، من آن لآخر ، لكى أحتفظ بتسلسل أفكارى واتساق أسلوبى ، فلعمرى إن السرعة التى تنسى بها الأشياء لسرعة عجيبة حقاً ! .

فإذا أردت أن تحصل على فائدة باقية الأثر من هذا الكتاب ، فلا تحسب أن مجرد تصفحه يكفى ، بل يجب عليك إذا انتهيت من قراءته ، أن تصرف بضع ساعات كل شهر فى مراجعته ، اجعله فى مواجهتك كل يوم ، والق عليه نظرة عابرة كلما أمكنك ، واذكر أن تطبيق المبادىء الواردة فى هذا الكتاب لايصبح اعتيادياً لا شعورياً إلا إذا داومت على مراجعة هذه المبادىء : واستبقيتها ماثلة فى ذهنك ! .

٦ ـ أبدى « برنارد شو » ذات مرة هذه الملاحظة : « ليس التعليم هو تلقين المبادىء والقواعد وحسب » . و « شو » على حق ، فالتعليم لايصبح مجزياً إلا إذا اقترن بالتطبيق العملى ، فإذا أردت أن « تتعلم » المبادىء الواردة فى هذا الكتاب ، وجب أن تفعل شيئاً فى هذا السبيل ؟ طبق هذه المبادىء فى كل مناسبة ، فإذا لم تفعل فسوف تنساها سريعاً ، فالمعرفة التى تعلق بأذهاننا هى المعرفة التى نستخدمها كل يوم

وربما صادفت صعوبة فى المداومة على تطبيق هذه الاقتراحات ، فأنا نفسى أجد الصعوبة أحياناً فى العمل بما أوردته فى هذا الكتاب من مبادىء وقواعد ! فأن ينتقد المرء ـ مثلا ـ لهو أسهل من أن يحاول الفهم والإدراك ، وأن يفتش عن الأخطاء أيسر من أن يفتش عما يستحق الثناء ، وأن يتكلم

فيما يحبه أمتع من أن يتكلم فيما يحبه الناس ! .

ولكن .. اذكر ، وأنت تقرأ هذا الكتاب ، أنك لاتجمع معلومات وحسب ، بل تسعى إلى تكوين عادات جديدة واكتساب طريقة أخرى للمعيشة ، وهذا يحتاج إلى وقت ومثابرة ، فاعرض إذن لهذه الصفحات ما أمكنك واتخذ هذا الكتاب مرجعاً عملياً فى العلاقات الإنسانية ، فإذا واجهتك مشكلة خاصة ، كاستمالة طفلك ، أو اجتذاب زوجتك ، أو إقناع عميل صعب المراس ، فلا تسارع باتخاذ الإجراء « الطبيعى » ، أى الغريزى ، فهو خطأ دائماً ، بل قلّب من فورك هذه الصفحات ، واستعرض هذه الاقتراحات التى ميزتها بالعلامات ، وحاول تطبيقها ، ثم انظر أى « مفعول سحرى » سوف تحققه لك !.

٧ ـ امنح زوجتك ، أو ابنك ، أو صديقك ، قرشاً ، أو ريالا فى كل مرة يضبطك فيها متلبساً بخرق أحد هذه المبادىء وحول بذلك ممارسة هذه المبادىء إلى لعبة ممتعة .

٨ ـ روى لطلبتى مدير مصرف كبير فى « وول ستريت » طريقة فعالة كان يستخدمها لتقويم نفسه ، و برغم أن هذا الرجل نال حظاً ضئيلا من التعليم ، إلا أنه أصبح من رجال المال النابهين فى أمريكا . وقد صرح أنه يدين بنجاحه إلى طريقته

تلك التى اصطنعها بنفسه وسأدعه يحدثكم عنها بنفسه :

واعتدت منذ أمد بعيد أن أحتفظ بمفكرة فى جيبى أدون فيها يومياً المواعيد التى ارتبطت بها خلال اليوم ، وفى مساء السبت من كل أسبوع أخلو بنفسى ، بعد العشاء ، لأحاسبها حساباً دقيقاً ، وهناك أفتح مفكرتى ، وأستعرض فى ذهنى كل مقابلة تمت فى خلال الأسبوع ، وكل مناقشة دارت ، وكل اجتماع جرى ، ثم أسائل نفسى : « ماهى الأخطاء التى ارتكبتها ؟ وما هى أوجه الحكمة التى فعلت ، و بأى الطرق يمكن أن أقوّم تصرفاتى فى المستقبل ؟ وما هى الدروس التى وعيتها من تجاربى خلال الأسبوع المنصرم » وكثيراً ماعادت على هذه المراجعة الأسبوعية بالهم والاكتئاب ، لكثرة الحماقات التى كنت آتيها ، غير أننى بمرور الوقت ، أقلعت عن هذه الحماقات شيئاً فشيئاً ، حتى لينتابنى اليوم ميل إلى أن أربت كتفى غبطة ورضاء ! » .

وقد أفادته هذه الطريقة أكثر مما أفاده أى شىء آخر فى تنمية مقدرته على معاملة الناس .

فلماذا لا تتخذ لنفسك طريقة مماثلة لهذه ، لمراجعة نفسك فى تطبيق المبادىء الواردة فى هذا الكتاب ؟! .

٩ ـ سجل كفاحك فى تطبيق هذه المبادىء على ورقة ، أو فى مفكرة خاصة ، واحتفظ بها فى مكان أمين ، فكم تصبح

ممتعة ، هذه الملاحظات التى تدونها ، عند ماتحين فرصة إلقاء نظرة عليها بعد وقت طويل ! .

و إذن ، لكى تنتفع بهذا الكتاب على أكمل وجه ، إعمل بهذه الاقتراحات ! .

١ ـ اخلق فى نفسك رغبة عميقة فى استزادة مقدرتك على معاملة الناس .

٢ ـ اقرأ كل فصل مرتين قبل أن تنتقل إلى الفصل الذى يليه

٣ ـ توقف عن القراءة أحياناً ، وسائل نفسك : كيف يمكن أن تطبق كل اقتراح يصادفك ؟ .

٤ ـ ضع علامة أمام كل فكرة هامة .

٥ ـ راجع هذا الكتاب كل شهر مرة .

٦ ـ طبق هذه المبادىء فى كل مناسبة ، واتخذ هذا الكتاب مرجعاً عملياً يساعدك على مشكلاتك الشخصية .

٧ ـ حول تطبيق هذه المبادىء إلى متعة بأن تمنح قريباً أو صديقاً لك قرشاً أو ريالاً فى كل مرة يضبطك فيها متلبساً بخرق أحد هذه المبادىء .

٨ – راجع نفسك مرة كل أسبوع فيما جنيت أو خسرت ، وسائل نفسك : ما هى الأخطاء التى ارتكبتها ، وما مدى التقدم الذى طرأ عليك، وما هى الدروس التى تستخلصها للمستقبل ؟

٩ – احتفظ بمفكرة خاصة وسجل فيها كيف ومتى طبقت هذه المبادىء .

الجزء الثاني

ست طرق لكى تحبب الناس إليك

الفصل الأول

إفعل هذا تكن موضع الترحيب أينما حللت

ما كان أخلقك ، بدلاً من أن تقرأ هذا الكتاب ، أن تأخذ فن اكتساب الأصدقاء عن أكبر مكتسب للأصدقاء فى العالم أجمع ! أتعرفه ؟ قد تصادفه غداً وأنت تعبر الطريق ، فإذا اقتربت منه أخذ يهز لك ذيله سروراً ، و إذا وقفت وربتّ ظهره كاد أن يقفز من جلده ، ليعبّر لك عن مقدار حبه وامتنانه ! وليس وراء هذا الحب الذى يبديه غرض ولا مقصد ، فهو لا يريد أن يبيعك أطيانه ، ولا يود أن يزوّجك ابنته !... هذا هو الكلب !

هل فكرت يوماً فى أن الكلب هو الحيوان الوحيد الذى لا يعمل شيئاً من أجل اكتساب رزقه ؟ فالدجاجة تضع بيضاً ، والبقرة تدر لبناً ، وعصفور « الكناريا » يغنى بصوتٍ شجى ، أما الكلب فلا يحسن إلا الحب !

عند ما كنت فى الخامسة من عمرى ، اشترى والدى جرواً جميلاً ، ذهبى الشعر ، كان مثار فرحى وسرورى ، وكان إذا حان موعد أوبتى من المدرسة ، رابط أمام باب الدار ، وصوّب عينيه الجميلتين إلى الطريق ، فما أن يسمع وقع خطواتى ، أو يلمحنى على البعد ، أؤرجح السلة التى أحمل فيها غذائى ، حتى ينطلق وهو يسابق الريح ، إلى أعلا التل ليحيينى بقفزات الفرح ، ونباح السرور . وظل « تيبى » وهذا هو اسمه ـ رفيقى المخلص مدى خمسة أعوام ، ثم فى ليلة مشئومة ـ ولن أنساها قط ـ قتل على بعد عشرة أقدام منى . قتلته الصاعقة ! وقد كان موت « تيبى » مأساة طفولتى ! .

الا إنك « يا تيبى » لم تقرأ كتاباً فى علم النفس ، وما كان أغناك عن ذلك ! . كنت تعرف بغريزة إلهية ركبت فيك أن فى وسع المرء أن يعقد من الصداقات ـ فى مدى شهرين ـ عن طريق اهتمامه بالناس ، أكثر مما قد يتسنى له ـ فى مدى عامين ـ عن طريق حمل الناس على الاهتمام به ! .

* * *

أجرت « شركة تليفونات نيويورك » دراسة تحليلية للوقوف على الكلمة التى تستخدم فى المحادثات التليفونية أكثر

من سواها . . هل استنتجتها؟ إنها ضمير المتكلم « أنا » لقد استخدمت هذه الكلمة ٣٩٩٠ مرة فى ٥٠٠ محادثة تليفونية ! .

و إذا كنت فى شك من هذا ، فأجب عن هذا السؤال : عند ماتتأمل صورة جماعة من الناس أنت من بينهم ، فإلى من ترسل النظر أولاً ؟ ! .

فلماذا يبدى الناس اهتماماً بك مادمت أنت لا تهتم بهم أولا ؟ وكيف تحاول اجتذاب أنظار الناس إليك ، دون أن يتجه نظرك أولاً إليهم ؟

لقد اقترف نابليون ذلك الخطأ ، حتى إنه قال لجوزفين فى لقائهما الأخير : « لقد نلتُ . ياجوزفين ، من المجد ، والسطوة ، والسلطان مالم ينله إنسان قط ، و برغم ذلك ، فهأنذا الساعة لا أجد صديقاً مخلصاً يمكن الاعتماد عليه سواك » . . و يشك المؤرخون فى أنه كان يستطيع الاعتماد حتى عليها ! ! .

كتب « الفرد أدلر » عالم النفس النمسوى الشهير كتاباً أسماه « ماينبغى أن تعنيه لك الحياة[1] » ، وفيه يقول : « إن الشخص الذى لا يهتم بالآخرين هو أحق الناس بمعاناة

(١) Alfred Adler, "What life should mean to you".

شدائد الحياة ، وفى مثل هذا الشخص تتجلى الخيبة الإنسانية فى مختلف صورها » !

* * *

حين كنت أدرس فن كتابة القصة القصيرة فى نيويورك ، ألقى محرر مجلة « كوليرز » على فصلنا كلمة قال فيها: إن فى وسعه أن يلتقط إحدى القصص التى تتناثر على مكتبه كل يوم ، و يلقى عليها نظرة سريعة فيدرك على الفور ، هل يحب كاتب القصة الناس أم لا ؟ ثم أردف : « . . . فإذا لم يكن الكاتب يحب الناس فان تحب الناس قصصه » !

وقضيت ذات أمسية وراء «الكواليس» فى غرفة « هوارد ترستون » ملك السحرة والحواة ، الذى قضى أربعين عاماً يجوب العالم ، و يبهر شعوبه بألعابه السحرية المدهشة ، وقد شهد حفلاته فى خلال تلك المدة ، ما يزيد على الستين مليوناً من الأنفس ، وجنى من وراء ذلك ثروة تقدر بمليونى ريال !

وسألت مستر ترستون حينذاك ، أن يطلعنى على سر تأثيره العجيب فى نظارته ، فقال : « إن كثيراً من الحواة ينظرون إلى المتفرجين نظرتهم إلى عصبة من المغفلين الحمقى ، ولكن نظرتى إلى نظارتى تختلف ، ففى كل مرة أعتلى فيها خشبة المسرح أقول لنفسى : « كم أنا شاكر لهؤلاء الناس فضل قدومهم

لمشاهدتى ، إنهم يمكنوننى من اكتساب رزق بصورة مرضيه، فسوف أبذل أقصى مافى طاقتى لإرضائهم بدورى » .

وحدثتنى مدام « شومان هينك » المغنية الشهيرة ، بمثل ما حدثنى به ترستون ، فقد بلغت من الإملاق حداً ألجأ ، حتى إنها فكرت يوماً فى أن تقتل نفسها وأطفالها ، وبالرغم من هذا ظلت تغنى ، وتغنى ، على طول الطريق الذى أفضى بها إلى الذروة ، فأصبحت أعظم مغنية لأدوار : « فاجنر » ووسعها أن تسلب ألباب المستمعين ، وتلعب بمشاعرهم ، وقد صرحت لى بأن سرّ نجاحها ينحصر فى شغفها المتزايد بالناس .

وهذا أيضاً كان سر الشهرة الذائعة التى تمتع بها « ثيودور روزفلت » ؛ فقد جمع قلوب الناس جميعاً ، حتى خدمه ، على حبه ! وقد زار يوماً ـ بعد تنحيه عن الرياسة ـ البيت الأبيض فى عهد رياسة « تافت » وكان « تافت » وزوجته خارج البيت فأخذ روزفلت يحادث خدم البيت ، ويناديهم بأسمائهم ، متلطفاً مداعباً .

وقد كتب ابنه عن هذه الزيارة يقول: « عندما رأى والدى « أليس » طاهية البيت الأبيض ، سألها أما زالت تصنع فطائر الأذرة ، فقالت : إنها تصنعها أحياناً .. للخدم ، أما أسياد البيت

الأبيض فلا يتناولون منها شيئاً ! وهنا بدا الاستياء على وجه والدى وهو يقول : هذا أكبر دلالة على فساد الذوق ، وسأقول هذا للرئيس تافت حين أراه . .

وجاءته « أليس » بقطعة من هذا الفطير فى طبق ! فتناولها ومضى إلى مكتب الرئيس وهو يلتهمها . وما زال خدم البيت الأبيض يتذاكرون ذلك اليوم إلى الآن ، بل لقد قال لى « ايت هوفر » ـ بستانى البيت الأبيض ـ والدموع فى عينيه : كان ذلك أسعد يوم مرّ بنا منذ عامين كاملين ! ولن يرضى أحد منا أن يستبدل بذكراه ورقة بمائة ريال ! » .

وكان هذا الشغف بالناس وبمشكلاتهم الخاصة هو سر نجاح الدكتور « تشارلس إليوت » أحد أعلام الأساتذة الذين تعاقبوا على رياسة جامعة « هارفارد » وإليك مثلاً من طريقة الدكتور « إليوت » فى التحبب إلى الناس .

أتى إليه فى مكتبه طالب فى السنة الإعدادية يدعى « كراندون » ليقترض خمسين ريالاً من « صندوق أمانة الطلبة » ، فأعطاه الرئيس المبلغ الذى أراده . قال كراندون : « وشكرت للرئيس عطفه وكرمه ، واستدرت نحو الباب ، ولكن الرئيس استوقفنى وقال : « تفضل بالجلوس » ... ثم استطرد ،

فرط دهشتى ، يقول : « لقد سمعت أنك تطهو طعامك بنفسك فى غرفتك ، وإنى أهنئك على هذا ، فقد كنت أنا أفعل الشىء نفسه عند ما كنت فى مثل سنك . . . هل صنعت مرة فطيراً محشواً باللحم ؟ إنه ألذ أنواع الفطائر وأشهاها . وهذه هى الطريقة التى كنت أصنعه بها » . . وبدأ الرئيس يقص علىّ كيف أنتقى اللحم ، وأقطعه وأطبخه على نار هادئة ثم أحشو به الفطير ! » .

* * *

وقد وجدت بالتجربة ، أن فى وسع المرء أن يفوز باهتمام أرفع الناس قدراً ، وأعظمهم درجة لو أنه أبدى بهم اهتماماً . ودعنى أدلل على ذلك :

منذ سنوات مضت ، كنت أدرُس فن كتابة القصة فى « معهد بروكلين للآداب والعلوم » ورغبنا ـ نحن الطلبة ـ فى أن نستدرج « كاثلين نوريس » و « فانى هيرست » و « أيدا تاربل » و « ألبرت بيسون تيرهون » و « روبرت هيوز » وغيرهم من أعلام القصة ذوى الأوقات الثمينة الضيقة ، لنفيد من تجاربهم . فكتبنا لهم نبثهم إعجابنا بفنهم ، ونشرح شغفنا بقصصهم ولهفتنا على سماع نصائحهم الغالية ، وتعلم أسرار نجاحهم .

وقد وقع هذه الخطابات أكثر من مائة وخمسين طالباً . ولم ننس أن نذكر فى خطاباتنا تلك أننا نعلم سلفاً كثرة مشاغلهم الأمر الذى قد يتعذر معه عليهم الحضور شخصياً ومن ثم أرفقنا قائمة تتألف من عدة أسئلة لكل منهم ، تتعلق بحياته الشخصية ، وطريقته فى الكتابة راجين الإجابة عنها . فماذا تظن كانت النتيجة ؟ لقد ترك هؤلاء المشاهير أعمالهم ، وانصرفوا عن أبراجهم العاجية وحضروا إلى بروكلين بأنفسهم ليمدوا لنا يد المساعدة ! .

* * *

وباستخدام هذه الطريقة نفسها استطعت أن أقنع « ليلى شو » وزير الخزينة فى حكومة « ثيودور روزفلت » و « جورج ويكرشام » وزير العدل فى حكومة « تافت » ، « وليم جنينجز بريان » و « فرانكلين روزفلت » وكثيرين غيرهم بالحضور إلى معهدى والتحدث إلى طلبتى ! .

فنحن جميعاً ـ سواء كنا صعاليك أو ملوكاً متوجين ـ نرضى عمن يبدى إعجابه بنا . خذ مثلا غليوم قيصر ألمانيا السابق : لقد ناله بعد الحرب العالمية الأولى من الذلة والمهانة مالم ينل « عظيما » آخر ، حتى إن شعبه انقلب عليه بعد أن

فر هارباً إلى هولندا لينجو برقبتـه من حبل المشنقة ! كانت كراهية الناس له ، ونقمتهم عليه من الشدة بحيث ودّت ملايين منهم لو مزقت جسده إرباً أو أحرقته حياً . . وفى خضم هـذا السعير الملتهب من الحقد والغضب ، كتب له غلام صغير خطاباً يفيض شـفقة وإعجاباً ، وقال له فيه إنه مهما يظن به الناس ، فإنه سيظل له مخلصاً وفياً وقد تأثر القيصر لهذا الـكتاب ، ودعا الغـلام إليه ، وذهبت فى صحبته امه . . . فتزوج القيصر من أم الغلام ! .

فهذا الغلام لم يكن يحتاج إلى قراءة كتاب فى اكتساب الأصـدقاء والتأثير فى الناس ، بل كان يجيد هذا الفن بغريزة فيه ! .

* * *

إذا نحن أردنا أن نـكتسب الأصـدقاء ، فلنضع أنفسنا فى خدمة غيرنا من الناس ، ولنمد لهم يداً مخلصة نافعة ، مجردة عن الأنانية والمصلحة الذاتيـة . عندما كان دوق وندسور ولياً للعهد ، اعتزم زيارة أمريكا الجنوبيـة ، واستعداداً لهذه الزيارة عكف شهوراً على دراسـة اللغة الأسبانية ، حتى يتمكن من أن يلقى فى مضيفيه خطاباً بلغة بلادهم ! وقد أحبـه أهل

أمريكا الجنوبية من أجل ذلك ، وحفظوا له هذا الجميل .

وقد افتتحت « شركة تليفونات نيويورك » منذ سنوات مدرسة لتعليم عاملات التليفونات كيف يقلن للمتحدث « النمرة من فضلك ؟ » كما لو كن يقلن « صباح الخير . إننى جد سعيدة لأن أكون فى خدمتك » ، فاذكر ذلك عند ماتتحدث غداً فى التليفون ! .

هل تجدى هذه الفلسفة فى دنيا المال والأعمال ؟ .

إن فى وسعى أن أسوق لك عشرات الأمثلة للتدليل على ذلك ، ولـكن المجال لايتسع إلا لسرد مثلين اثنين :

كلّف مستر « تشارلس والترز » الموظف بأحد المصارف الـكبيرة فى نيويورك ، بإعداد تقرير سرى عن شركة معينة وكان « والترز » يعرف أن ثمة رجلاً واحداً فى وسعه أن يمده بما يطلبه من المعلومات . فذهب لمقابلته ، وهو مدير شركة صناعية كبيرة .

وما أن دخل والترز عليه واستقر أمامه حتى فتح باب الغرفة وأطلت منه فتاة وقالت للمدير إنها يؤسفها ألا يكون لديها طوابع بريد أخرى اليوم ! . . وعلق المدير على ذلك قائلا لمستر والترز : « إننى أجمع طوابع البريد لا لنفسى ، بل لابنى الصبى

البالغ من العمر اثنى عشر عاماً » .

وشرح والترز غايته من الزيارة ، وبدأ يلقى أسئلته ، ولـكن الإجابات كانت تأتيه غامضة ، مبهمة ، مترددة ، وانتهى الحديث بعد أمد قصير ، وكان عقيما ! .

قال مستر والترز ، وهو أحد طلابى : « وتولتنى الحيرة ولم أدر ماذا أفعل . . ثم على حين فجأة تذكرت طوابع البريد . . وابنه البالغ من العمر اثنى عشر عاماً ! وتذكرت أيضاً أن المصرف الذى أعمل به تأتيه طوابع بريد من كل قارة تترامى على شطآنها أمواج البحار السبعة ! .

« وطرقت باب المدير فى عصر اليوم التالى و بعثت إليه من ينبئه أن معى طوابع لابنه الفتى . وسرعان ما كان الرجل فى استقبالى بحماسة زائدة ، وأخذ يشد على يدى فى سرور باد ما كان ليعتريه مثله لو أننى حملت إليه نبأ انتخابه عضواً بالكونجرس ! » .

« وراح الرجل يتأمل الطوابع التى أتيته بها ، ويعرضها واحداً بعد واحد وهو يقول : « يالله ! سوف يسر « جورج » بهذا الطابع النادر . . . انظر إلى هذا : إنه كنز ؟ . . » وقضينا نصف ساعة نتكلم فى الطوابع ، ونطالع صورة ابنه العزيز ، ثم قضينا ساعة نتحدث فى المسألة التى أتيت حقيقة من اجلها : سرد لى كل مايعرفه ، ثم نادى معاونيه ، بدورهم ، وسأل بعض معارفه بالتليفون ، حتى أوشكت وأنا أنصرف أن أنوء بما حملنى من الحقائق ، والأرقام والتقارير » .

* * *

و إليكم المثل الآخر :

حاول مستر « نافل » ، من فيلادلفيا ، بكل ما وسعه من جهد أن يبيع الفحم الذى يتجر به لشركة كبيرة للمخازن المسلسلة[1] ، ولـكن عبثاً ! فقد أصرت هذه الشركة أن تبتاع حاجتها من الفحم من متعهد آخر ! .

وفى تلك الأثناء ألقى مستر نافل - وهو بدوره من طلبتى - خطاباً أمام أحد زملائه صب فيه جام غضبه على شركات المخازن المسلسلة جميعاً ، ووصفها بأنها وصمة عار فى جبين الأمة ! ثم حدث أن نظمنا مناظرة بين طلبة الفصل موضوعها « ضرر المخازن المسلسلة للأمة أكثر من نفعها » . . وهناك نصحت

(١) شركات المخازن المسلسلة معروفة فى أمريكا ، وسميت كذلك لأن لـكل شركة منها سلسلة من الفروع فى مختلف البلدان والولايات ، وهى تشترى البضائع جملة ثم توزعها على فروعها حيث تباع فيها

« نافل » أن يتخذ الجانب المعارض ، وأن يستعين على إعداد كلمته بمدير شركة المخازن المسلسلة الذى يحقد عليه !

وذهب « نافل » من فوره إلى مدير الشركة وقال له : « إنى لا أحاول أن أبيعكم فحماً هذه المرة ، وإنما جئت أسألك أن تسدى إلى يداً » ، وقص عليه نبأ المناظرة ، واستطرد يقول : « لقد جئت أطلب مساعدتك لأنى لا أظن أن أحداً سواك يستطيع أن يمدنى بالحقائق التى أريدها . إننى متلهف على كسب هذه المناظرة ، وسوف أحمد لك أية مساعدة يمكن أن تسديها إلى » ولأدع « نافل » يروى لكم ماذا حدث ، قال :

« سألت مدير الشركة حين دخلت عليه أن يمنحنى دقيقة واحدة من وقته ، وعلى هذا الأساس وحده وافق على مقابلتى . فلما شرحت له موضوع المناظرة أشار إلى بالجلوس ، وجعل يحدثنى ساعة وسبعاً وأربعين دقيقة بالضبط ! ثم استدعى إليه أحد موظفيه – وكان قد ألف كتاباً عن المخازن المسلسلة – وطلب إليه أن يهدينى نسخة منه ، ثم كتب إلى « اتحاد المخازن المسلسلة » واستطاع أن يحرز لى نسخة من مناظرة أقيمت فى هذا الموضوع عينه . كان الرجل يحس أن المخازن المسلسلة تؤدى خدمة حقيقية للإنسانية ! وينبغى أن أعترف بأنه فتح عينى على أشياء لم أكن أحلم بمعرفتها ، بل لقد غير اتجاهى الذهنى تماماً . فلما هممت بالانصراف أوصلنى بنفسه إلى الباب ، ولف ذراعه حول كتفى وهو يتمنى لى التوفيق فى المناظرة ، ثم رجانى أن أمر عليه لأخبره بنتيجتها . وكانت آخر كلماته لى : « وأرجو أن تتفضل بزيارتى مرة أخرى فى أواخر الربيع ، فإنى أرغب فى أن أوصيك بكمية كبيرة من الفحم » ! وبدا لى ذلك كالمعجزة ! – فها هو يرغب – من تلقاء نفسه – فى شراء الفحم دون أن أشير أنا إلى هذا الموضوع بكلمة !

« لقد شققت لنفسى فى مدى ساعتين – بأن أظهرت له اهتمامى بشركته وعمله – طريقاً ما كنت لأشقها فى مدى عشرة أعوام لو أننى حاولت أن أجعله يهتم بى ، وبالفحم الذى أبيعه ! »

ألا إنك يامستر « نافل » لم تستكشف حقيقة جديدة ففى السنة المائة قبل ميلاد السيد المسيح ، قال « بيليليوس سيروس » أحد شعراء الرومان الأقدمين : « إننا لا نهتم بالناس حتى يهتموا بنا » .

فإذا أردت أن تحبب الناس إليك ، فاتبع القاعدة رقم ١ :

أظهر اهتماماً بالناس

الفصل الثانى

كيف تطبع أثراً طيباً فيمن تقابله لأول مرة

دعيت ذات يوم إلى مأدبة عشاء ، فلفت نظرى أن إحدى المدعوات ـ وهى ممن ورثن ثروة طائلة ـ كانت تحاول جاهدة أن تطبع فى المدعوين أثراً طيباً . وكان من الواضح أنها أنفقت ثروة متواضعة على زينتها وثيابها ، ولكن ملامح وجهها ظلت عاطلاً من زينة المحبة الخالصة والوداد الصافى ! . . كانت قسماتها تنطق بالجمود والأنانية ، وقد غاب عنها أن التعبير الذى يرتسم على وجه المرأة أهم بكثير مما ترتديه من ثياب أو تتزين به من حلى ! (وعلى فكرة : يصلح هذا القول السالف الذكر لأن تحفظه وتقوله لزوجتك إذا أبدت رغبتها فى شراء معطف من الفراء ! !) .

قال لى « تشارلس شواب » إن ابتسامته أكسبته مليون ريال ! وهو على حق . فإن مقدرة شواب الفائقة على اكتساب قلوب الناس هى وحدها المسئولة عن نجاحه الكبير ، وأحد مظاهر هذه المقدرة ، ابتسامته المشرقة دائماً !

وقضيت أحد الأيام مع النجم الفكاهى الفرنسى « موريس شيفالييه » والحق أقول إننى منيت ـ حين جلست إليه ـ بخيبة أمل شديدة . فقد ألفيته عبوساً ، جامد الوجه ، مختلفاً تماماً عما توقعت . . إلى أن ابتسم ! هنالك بدا لى كأن الشمس قد أشرقت من وراء السحب وأخذت ترسل على السكون ضياءها ودفئها . وأغلب الظن أنه لولا هذه الابتسامة لظل « موريس شيفالييه » نجاراً متواضعاً فى باريس ، كما كان أبوه و إخوته .

* * *

إن تعبيرات الوجه تتكلم بصوت أعمق أثراً من صوت اللسان . وكأنى بالابتسامة تقول لك عن صاحبها : « إنى أحبك . إنك تمنحنى السعادة إنى سعيد برؤيتك » !

وهذا هو السبب فى أن الكلاب تنجح نجاحاً باهراً فى اكتساب الأصدقاء ، فهى لا تنطق بشىء ، ولكنها تعبر عن سرورها برؤيتنا خير تعبير ، حتى لتكاد تقفز من جلدها سروراً بنا ، فليس عجيباً أن نسر نحن ، كذلك ، برؤيتها .

ولا تحسب أننى أعنى بالابتسامة مجرد « علامة » ترتسم على الشفتين لا روح فيها ولا إخلاص ، كلا ! فهذه لا تنطلى على أحد ، و إنما أتكلم عن الابتسامة الحقيقية التى تأتى من

عماق نفسك ، تلك هى الابتسامة التى تجلب الربح الجزيل فى ميادين المال والأعمال .

حدثنى مدير المستخدمين فى مخزن كبير بنيويورك فقال إنه يفضل استخدام فتاة لم تتم تعليمها الثانوى ولكنها ذات ابتسامة مشرقة جذابة على استخدام دكتور فى الفلسفة ولكنه عبوس متجهم الوجه !

وقال لى مدير إحدى شركات المطاط الكبرى إن الرجل قلما ينجح فى عمله ما لم يقبل عليه بروح الدعابة والمرح – إذن فهذا الرجل الذى يعد من أقطاب الصناعة لا يؤمن بالحكمة القديمة القائلة إن الجهد وحده هو وسيلة النجاح ! ثم استطرد يقول « عرفت رجالاً نجحوا فى أعمالهم لأنهم كانوا يقبلون عليها كإقبالهم على وسائل التسلية والترفيه عن النفس ، ثم رأيت هؤلاء الرجال أنفسهم وقد حصروا همهم كله فى العمل فإذا هو قد امتلأ غضاضة ، وإذا هم قد فقدوا استمتاعهم به فأخفقوا » .

وقد سألت عشرات من رجال الأعمال – من طلبتى – أن يبتسموا لشخص معين طوال اليوم لمدة أسبوع ، ثم يحدثوا زملاءهم فى الفصل عن النتائج . . وإليك « عينة » من هذه النتائج :

قال « وليم ب شتينهارت » الذى يعمل وسيطاً فى سوق الأوراق المالية بنيويورك :

« إننى متزوج منذ أكثر من ثمانية عشر عاما ، وقلما ابتسمت لزوجتى خلال هذا العمر الطويل ! بل قلما حدثتها أكثر من بضع عبارات ابتداء من الساعة التى أصحو فيها حتى أغادر البيت قاصداً إلى عملى . لقد كنت أسوأ مثل للرجل العبوس ، المتجهم ، فلما طلبت أن أحدث زملائى عن تجاربى فى الابتسام ، فكرت فى أن أجرب الابتسام مع زوجتى .

« فى الصباح التالى ، بينما أنا أمشط شعرى أمام المرآة تطلعت إلى صورتى وقلت لنفسى : « اسمع ياوليم : إنك ستمحو اليوم هذا العبوس الجهم على سحنتك ، ستبتسم دائماً ، وستبدأ فى التو واللحظة » . وإذ جلست إلى مائدة الإفطار حييت زوجتى بهذه الكلمات : « صباح الخير ياعزيزتى » وابتسمت وأنا أقول ذلك .

لقد أنذرتنى ياسيدى أنها ستدهش . ألا إنك هونت كثيراً فى وصف التأثير الذى اعتراها . . لقد ذهلت ! .

ولكنى أسرعت فوعدتها أن تنتظر منى هذه « التحية » على الدوام . وقد جر هذا الموقف الجديد على بيتنا ، فى خلال

الشهرين الماضيين سعادة لم نذق مثلها خلال العام الماضي كله ! .

« والآن إذ أقصد إلى مكتبي أحيي عامل المصعد بقولي « صباح الخير » وأشفع هذه التحية بابتسامة مشرقة ، وأبتسم للصراف في شباك المحطة ، وعندما أقف في قاعة « البورصة » أبتسم لرجال لم يروني أبتسم من قبل ! .

« وسرعان ماوجدت كل إنسان يبتسم لي بدوره ، وأعجب من هذا أن الابتسامات أصبحت تدر علي مزيداً من المال كل يوم !

و يشركني في مكتبي وسيط آخر لديه كاتب شاب ، مرح النفس ، منبسط الأسارير دائماً ، و إذ رأى مدى التغير الذي طرأ علي تشجع وصارحني بأنه عندما وقع نظره علي لأول مرة ، ظنني شخصاً جامداً عبوساً لاتطاق عشرته ، ولكنه غير ظنه بي ! .

« وقد طهرت معاملتي للناس ، كذلك ، من اللوم والانتقاد وأنا الآن أهب كلمات التقدير والمديح لكل من ألقاه كما امتنعت عن التحدث إلى الناس فيما أرغب فيه ، وأصبحت أحاول دائماً الوقوف على وجهة نظر الشخص الآخر . وقد أحدث هذا التحول

ثورة مباركة في حياتي . فأنا الآن شخص مرح سعيد ، كثير الأصدقاء » .

تذكر أن هذا الحديث صادر عن رجل يعد من أبرع المضاربين في سوق الأوراق المالية ، وهو عمل من الصعوبة بحيث إن تسعين في المائة ممن طرقوه قد باءوا بالخيبة ! .

* * *

فإذا لم تستشعر حافزاً على الابتسام فماذا تفعل ؟ .

أولا ، اقسر نفسك على الابتسام . و إذا كنت وحدك فاقسر نفسك على الصفير المرح أو التمتمة بالغناء ، وثانياً ، اظهر بمظهر الشخص السعيد ، فلن تملك بعد قليل إلا أن تستشعر السعادة الحقة . وفي هذا يقول العالم النفساني وليم جيمس : « الذي يبدو لنا أن الأفعال تعقب الإحساس ، ولكن الواقع أن الفعل والإحساس يسيران جنباً إلى جنب ، أو هما مظهران لشيء واحد ، فإذا نحن سيطرنا على « الفعل » الذي يخضع لسلطان الإرادة ، أمكننا بطريق غير مباشر أن نسيطر على الإحساس » .

إذن فالطريق المؤدية إلى الابتهاج ، إذا افتقدنا الابتهاج ، هي أن نتصرف كما لو كنا مبتهجين حقاً .

* * *

كل إنسان في هذه الحياة يرنو إلى السعادة . وثمة طريق

مضمونة تفضى إليها : تلك هى أن تسيطر على أفكارك

فالسعادة لا تعتمد فى شىء على العوامل الخارجية ، بل جل اعتمادها على داخلية النفس . والسعادة ليست ماتملك ، ولا من أنت ، ولا أين أنت ، ولا ماذا تفعل ، إنما السعادة هى رأيك فيها ونظرتك إليها . فقد تجد شخصين يعملان عملا واحداً ، ولهما حظان متساويان من المال والمركز ، ومع ذلك تجد أحدهما مبتئسا والآخر سعيداً . ولماذا ؟ لأن لكل منهما اتجاهاً ذهنياً مختلفاً ! ولقد رأيت وجوهاً سعيدة بين العمال الصينيين الذين يتصبب منهم العرق ، وقد أضناهم العمل فى حر الصين اللافح لقاء بضعة قروش فى اليوم ، مثلما أرى كل يوم من الأشخاص السعداء فى طريق « بارك » بنيويورك .

قال شكسبير : « ليس هناك جميل ولاقبيح ، وإنما تفكيرك هو الذى يصور لك أحدهما »

وقال إبراهام لنكولن : « يصيب الناس من السعادة بقدر مايوطدون عزمهم على أن يصبحوا سعداء ! » وهو على صواب فقد رأيت أخيراً مثلا حياً على صدق هذا القول : كنت أصعد الدرج المفضى إلى محطة « لونج ايلاند » فى نيويورك ، فألفيت أمامى مباشرة نحو أربعين طفلا من العجزة ، وهم يستعينون بالعصى الخشبية على صعود الدرج . وقد أذهلنى البشر البادى عليهم وأبديت هذه الملاحظة للمشرف عليهم فقال لى : « إن الطفل عند مايتبين أنه سيصبح عاجزاً مدى حياته يصدم أول الأمر ، ولكنه بعد أن يتغلب على صدمته ينقلب راضياً بنصيبه ويصبح أسعد من الأطفال الأصحاء » .

وقد أحسست بحاجة إلى خلع قبعتى إكباراً لهؤلاء الأطفال فقد علمونى درساً آمل ألا أنساه أبداً .

* * *

قال لى « فرانكلين بتجر » أحد رجال التأمين على الحياة الناجحين ، إنه وجد منذ زمن مضى أن الرجل المبتسم أهل للترحيب فى كل مكان ، ومن ثم اعتاد قبل أن يدخل مكتب أحد عملائه أن ينتظر لحظة ويفكر فى الأفضال التى من بها الله سبحانه عليه ، والتى ينبغى أن يسعد بها فترتسم على محياه ابتسامة مشرقة راضية ، ثم يدخل المكتب . . وهو يعزو إلى هذه الخطة البسيطة نجاحه الكبير فى بيع عقود التأمين .

أمعن الفكر فى هذه النصيحة التى قالها « هربرت هبارد » ولكن اذكر أن مجرد قراءتها لا يجديك مالم تحاول تطبيقها :

وإذا غادرت باب بيتك ، فارفع رأسك ، واملأ رئتيك

بالهواء ، وحي أصدقاءك بابتسامة مشرقة ، و بث الروح في كل مصافحة . لا تخشَ أن يساء فهمك ، ولا تضيع لحظة في التفكير في خصومك ، بل حاول أن تتبيَّن هدفك جيداً في ذهنك ، ثم تقدم إليه مباشرة . احصر ذهنك في الآمال الكبار التي تريد تحقيقها ، وسوف تجد بمرور الأيام أنك تقتنص الفرص ، في غير وعي منك لتحقيق هذه الآمال . تمثل في ذهنك صورة الشخص الناجح الذي تريد أن تكونه ، وستحولك هذه الصورة رويداً إلى ذلك الشخص الذي تطمع في أن تكونه . إن التفكير هو أرقى مميزات الإنسان ، وأن تفكر تفكيراً صحيحاً هو أن تخلق وتبتكر ، فكل الآمال الكبار تبدأ رغبة ، وإننا آخر الأمر صائرون إلى المثل الأعلى الذي ترغبه قلوبنا وتشتهيه »

* * *

كانت لأهل الصين القدامى حكمة رائعة ، ومنها هذه الحكمة التي يجمل بنا أن نعلقها على صدورنا كي لا ننساها أبداً :

« إن الرجل الذي لا يعرف كيف يبتسم لا ينبغي له أن يفتتح متجراً »!.

وبهذه المناسبة ، نشر « فرانك إيرفنج فلتشر » خلال دعايته عن منتجات شركة « أو بنهايم وكولنز وشركاهما » ، في أحد أعياد الميلاد ، قطعة من الفلسفة الشعبية عن الابتسامة كان لها أكبر الأثر . وإليك هي :

الابتسامة في عيد الميلاد

إنها لا تكلف شيئاً ولكنها تعود بالخير الكثير .

إنها تغني أولئك الذين يأخذون ، ولا تفقر أولئك الذين يمنحون ! .

إنها لا تستغرق أكثر من لمح البصر ، لكن ذكراها تبقى إلى آخر العمر ! .

لن تجد أحداً من الغنى بحيث يستغني عنها ، ولا من الفقر في شيء وهو يملك ناصيتها ؟ .

إنها تشيع السعادة في البيت ، وطيب الذكر في العمل ، وهي التوقيع على ميثاق المحبة بين الأصدقاء .

إنها راحة للتعب ، وشعاع الأمل لليائس ، وأجمل العزاء للمحزون ، وأفضل ما في جعبة الطبيعة من حلول للمشكلات ؟ .

وبرغم ذلك فهي لا تُشترى ، ولا تُستجدى ، ولا تقترض ، ولا تسلب ! إنها شيء مايكاد يؤتى ثمرته المباركة حتى يتطاير شعاعاً ! .

فإذا أتاك رجالنا ليبيعوك ما تحتاج إليه فى عيد الميلاد ، وألفيتهم من التعب والإرهاق بحيث عز عليهم الابتسام ، فكن أخا كرم وامنحهم ابتسامة من لدنك . . فو الله إن أحوج الناس إلى الابتسامة هو الذى لم يبق له شىء من الابتسام ليهبه ! .

فإذا أردت أن يحبك الناس اتبع القاعدة رقم ٢ :

ابتسم

الفصل الثالث

إذا لم تفعل هذا فتوقع المتاعب

حدث فى قرية « ستونى بوينت » الصغيرة بولاية نيويورك ، أن توفى طفل لأحد سكان البلدة ؛ و بينما جيرته يستعدون لتشييع جنازته ، ذهب « جيم فارلى » إلى « الاسطبل » ليعد جواده كى يشترك مع أهل بلدته فى تشييع الجنازة . وكانت الأرض مكسوة بالبرد ، والجو زمهريراً والرياح تصفر ، و بينما الجواد يمشى على الأرض التى غدت أشبه بالمستنقع ، إذا به يقفز فجأة و يرفع رجليه الخلفيتين إلى أعلا ويضرب بهما « جيم فارلى » فيقتله لساعته ! وشهد سكان القرية الصغيرة ، فى ذلك اليوم جنازتين لا واحدة !

وخلف « جيم فارلى » وراءه أرملة وثلاثة أولاد ، و بضع مئات من الريالات هى قيمة التأمين على حياته .

وكان ابنه « جيم » فى العاشرة من عمره حينذاك ، فذهب يبحث عن عمل ، حتى وجده فى مصنع لطوب البناء ، حيث راح يحمل الرمل ويصبه فى القوالب ، ثم يعرضه للشمس حتى

يحف . لم ينل هـذا الصبي من التعليم إلا قدراً يسيراً ، ولكنه بغريزته كان يجيد التحبب إلى الناس ، واستطاع ، بمرور الوقت ، أن يربّي فى نفسه مقدرة فائقة على تذكر أسماء الناس ، فما إن بلغ الأربعين من عمره حتى منحته أربع جامعات درجاتها الفخرية ، وقد أصبح ، فيما بعد « رئيس اللجنة الديمقراطية القومية » ومديراً عاماً للبريد فى الولايات المتحدة !

قابلته ذات يوم وسألته عن سر نجاحه الباهر ، فقال لى : « الجد والاجتهاد » فقلت : « لاتمزح ! » فسألنى ماذا أظن ، إذن ، كان سر نجاحه ؟ فقلت « سمعت أن فى وسعك أن تنادى عشرة آلاف شخص بأسمائهم الأولى ! » وكنت مصيباً فى ظنى ؛ فقد ساعدت هذه المقدرة « جيم فارلى » على أن ينصب فرانكلين روزفلت رئيساً للولايات المتحدة .

أما كيف خلق « جيم » هـذه المقدرة على تذكر أسماء الناس فأمر هين : كان إذا التقى بصديق جديد تعرف على اسمه الكامل وأسماء أولاده وذويه المقربين ، ووقف على طبيعة عمله ، ولونه السياسى ، وآرائه العامة ومن ثم يحتفظ بهذه المعلومات فى ذهنه كجزء من الصورة التى اختزنها فى مخيلته لهذا الصديق ، فمتى التقى به ثانية ، وسعه أن يربت كتفه ويسأله

عن اولاده ، وزوجته ، والأزهار الجميلة التى تنبت فى حديقة داره ، فلا عجب إذن أن يكون له على مر الأعوام ، معارف وأصدقاء يفوق عددهم الحصر ! .

وقبل أن يبدأ فرانكلين روزفلت حملته الانتخابية بأشهر ، عكف « جيم فارلى » على كتابة مئات الرسائل كل يوم لأشخاص يعرفهم فى جميع أنحاء الولايات المتحدة ، ثم استقل القطار وظل مدى تسعة عشر يوماً يجوب أنحاء الولايات ، وقطع فى هذه الجولة اثنى عشر ألف ميل !

وكان إذا حل ببلد قابل معارفه فيها على مائدة الإفطار أو الغداء ، أو العشاء فيقضى معهم زمناً يلقى عليهم فيه تحية قلبية مخلصة ، ثم يتركهم ليستأنف رحلته . فلما آب من رحلته انتقى من كل بلد زاره رجلاً واحداً وسأله أن يعد له قائمة بكل من قابلهم وتحدث إليهم . وقد حوت هـذه القوائم آلافاً من الأسماء ، ومع ذلك ، فكل اسم ورد فى تلك القوائم حظى صاحبه بمحادثة ودية مع « جيم فارلى »

وكانت الرسائل التى يكتبها « جيم » تبدأ دائماً بهذه العبارة : « عزيزى بل » ـ تدليل وليم ـ أو « عزيزى جو » تدليل جوزيف ـ وكان الإمضاء دائماً « جيم » مجرداً ! .

لقد اكتشف « جيم فارلى » فى وقت مبكر من حياته أن أحب الأسماء للإنسان هو اسمه ! ومتى ذكرت اسم شخص صادفته وناديته به فى المرة التالية التى تلقاه فيها ، فثق أنك أديت له مجاملة لطيفة باقية الأثر .

أما لو نسيت اسمه ، أو نطقت به مغلوطاً فقد ارتكبت ذنباً لا يغتفر ! .

مثال ذلك أننى نظمت ، مرة برنامجاً فى الخطابة العامة بباريس ، وأرسلت عدة خطابات إلى الأمريكيين المقيمين هناك أدعوهم إلى الاشتراك فى هذا البرنامج .

وقد وقع الكتبة الفرنسيون على الآلة الكاتبة فى بعض أخطاء عند كتابة أسماء المدعوين ، فأرسل إلى مدير أحد المصارف الكبيرة فى باريس خطاباً يؤنبنى فيه تأنيباً شديداً لوقوعى فى خطأ هجائى عند كتابة اسمه ! .

* * *

ماذا كان سبب نجاح أندرو كارنيجى ؟ .

كان يلقب بملك الصلب ، ولكن خبرته بصناعة الصلب كانت ـ باعترافه هو ـ تتضاءل بجانب خبرة العشرات ممن يشتغلون عنده . أما السبب الحقيقى فى نجاحه فهو خبرته بمعاملة

الناس . فقد أظهر منذ صباه حباً للنظام ومقدرة على التزعم ، فلما بلغ العاشرة استكشف الأهمية العظمى للتى يعلقها الناس على أسمائهم ، وقد استخدم هذه الحقيقة التى وقف عليها فى اكتساب قلوب معاونيه وعماله .

مثال ذلك أنه عند ما كان صبياً فى وطنه ، اسكتلنده ، ولدت له أرنب بربة عشرة أرانب صغيرة . ولم يكن لديه ما يطعمهم به ، ولكنه اهتدى إلى فكرة نيرة : قال للصبيان من جيرانه إنه سوف يسمى الأرانب الوليدة بأسمائهم إن هم ذهبوا واستحضروا له مايطعمهم به ! وفعلت هذه الخطة فعل السحر ! ولم ينس كارنيجى ذلك قط .

وبعد ذلك بأعوام استطاع أن يصبح من أرباب الملايين مستعيناً بهذه الخطة ذاتها . حدث أنه كان يسعى لبيع منتجات من الصلب لشركة « سكك حديد بنسلفانيا » وكان رئيسها عندئذ « ادجار تومسون » فما كان من كارنيجى إلا أن شيد مصنعاً ضخماً فى « بتسبرج » لصناعة عربات السكك الحديدية وسماه « مصنع ادجار تومسون لأشغال الصلب » !

وعند ما كان « أندرو كانيجى » و « جورج بولمان » يتنازعان السيطرة على صنع عربات النوم ، تذكر « ملك

الصلب « قصة الأرانب ! كانا كلاهما يتباريان فى تخفيض الأسعار وتحطيم كل أمل لهما فى الكسب الجزيل . وذهب كل من كارنيجى و بولمان إلى نيو يورك ليقابلا رئيس مجلس إدارة « اتحاد الباسفيك » . والتقيا ، مصادفة ، ذات مساء فى فندق « سانت نيكولاس » ، فأقبل كارنيجى على منافسه وهو يقول : « ألا ترى يامستر بولمان أننا نتصرف كالحمقى ؟! » وسأله بولمان : « ماذا تعنى ؟ » وعندئذ عرض عليه كارنيجى أن تتحد شركتاهما ، وتوخى فى عرضه أن يبين المنافع المشتركة التى سوف تعود عليهما إن عملا متعاونين ، بدلاً من أن يعمل أحدهما ضد الآخر : وأنصت بولمان باهتمام ، ولكنه لم يقتنع تماماً ، وأخيراً سأل كارنيجى : « وماذا نسمى هذه الشركة الجديدة ؟ » فأجاب كارنيجى على الفور : « كيف ؟ « شركة عربات بولمان الفخمة » طبعاً ! » .

أشرق وجه بولمان وقال : « تعال إلى مكتبى يا صاح ولنتكلم جدياً فى هذا الموضوع » ، وقد خلق الحديث الذى دار بينهما فى تلك الليلة حدثاً تاريخياً فى عالم الصناعة !

وكان أندرو كارنيجى يباهى بأنه يسعه أن ينادى عماله ، على وفرة عددهم ، بأسمائهم الأولى ، و بأنه عند ما كان يدير

أعماله بنفسه لم يعكر صفو العمل فى أفران الصلب الضخمة التى يملكها إضراب واحد !

وهل أدلّ على حب الناس لأسمائهم ، واعتزازهم بها من أن « بارنم » عندما أبت عليه الأقدار أن يعقب ولداً يحمل اسمه أوصى لحفيده « سيلى » بخمسة وعشرين ألف ريال على أن يسمى نفسه باسم « بارنم سيلى » ؟ !

ومنذ قديم الزمان اعتاد الأثرياء أن ينفحوا المؤلفين مبالغ من المال على أن يُصدِّروا مؤلفاتهم بإهداء يوجهونه إليهم !

والمكتبات والمتاحف فى كل بلد من بلاد العالم تدين بأثمن ما فيها من مجموعات لرجال أرادوا أن تخلد أسماؤهم ففى مكتبة نيو يورك العامة تجد مجموعتى « آستور » و « لينكوكس » وفى متحف « مترو بوليتان » تجد اسمى « بنجامين ألتمان » و « ج . ب . مورجان » ، ولا تخلو كنيسة تقريباً من أركان مزخرفة تخلد أسماء من ساهموا فى إنشائها !

* * *

وإذا سألت أكثر الناس : لماذا لا يتذكرون الأسماء ، لانتحلوا لأنفسهم العذر بكثرة المشاغل ! ولكنهم ، على الأرجح

ليسوا أكثر انشغالاً من فرانكلين روزفلت الذى كان يذكر أسماء صغار العمال الذين يلتقى بهم .

حدث أن صنعت له شركة « كرايزلر » سيارة خاصة ساقها « إلى البيت الأبيض مستر « تشمبرلين » رئيس الشركة وأحد العمال . وأمامى الآن خطاب من مستر « تشمبرلين » يروى فيه ما حدث فى ذلك اليوم :

« لقد علمت الرئيس روزفلت كيف يقود السيارة دون عناء ، ولكنه علمنى الشىء الكثير عن فن معاملة الناس ! فما إن وصلت إلى البيت الأبيض حتى استقبلنى الرئيس وهو بادى المرح والسرور ، ونادانى باسمى الأول ، ورحب بى أصدق ترحيب . وكانت السيارة مصممة بحيث يمكن قيادتها باليدين وحسب (فقد كان روزفلت مشلول الساقين) . وقد ازدهانى سرور الرئيس بتصميم السيارة وقوله لى : « إنها رائعة . وكم أحب أن ينفسح أمامى الوقت لأفك أجزاءها عسى أن أرى كيف تعمل » ! وعندما أبدى أصدقاء روزفلت ومن معه إعجابهم بالسيارة قال لى روزفلت فى حضرتهم : « إننى أقدر يامستر تشمبرلين الوقت والجهد والعناية التى بذلتها فى تصميم هذه السيارة وصنعها . إنه عمل رائع عظيم » وقد أبدى الرئيس

إعجابه بالمحرك ، وبالمرآة العاكسة ، وبالساعة الآلية ، وبالمصباح الكهربائى الكشاف ، وبمقعد السائق ، وبالحقائب الخاصة بالثياب ، وعلى الجملة امتدح كل شىء عرف أننى أوليته عناية خاصة . وقال لى : إنه سيلفت إلى هذه الأشياء أنظار مسز روزفلت ؛ ووزير العمل ، وسكرتيره الخاص . بل لقد أشرك بواب البيت الأبيض الزنجى فى الموضوع وقال له مازحاً « عليك ياجورج أن تولى حقائب الثياب أحسن عنايتك » .

« وكنت قد صحبت معى عاملاً ميكانيكياً ، قدمته إلى الرئيس روزفلت حال وصولنا . وكان العامل فتى خجولاً ، فظل طوال المقابلة صامتاً ساكناً ، ولكن الرئيس ، قبل أن يودعنا ناداه باسمه ، وشد على يده ، وشكره على زيارته ! ولم يكن فى شكره شىء من الاصطناع بل كان يعنى كل كلمة قالها » .

« وبعد عودتى إلى نيويورك ببضعة أيام ، تسلمت صورة الرئيس ممهورة بإمضائه ، وكلمة قصيرة يعرب فيها عن شكره وتقديره . . أما كيف استطاع الرئيس أن يجد الوقت الذى يكتب لى فيه هذه الكلمة فما يصعب علىّ تعليله ! » .

لقد كان الرئيس روزفلت يعرف أن إحدى الطرق السهلة المضمونة لاكتساب قلوب الناس هى تذكر أسمائهم ، وجعلهم

بهذا يشعرون بأهميتهم . فكم منا يفعل ذلك ؟ ! .

إننا نقضي نصف الوقت الذى نتعرف فيه على غريب نتبادل بضع كلمات جوفاء، ثم لا نستطيع حتى أن نذكر اسمه عند مايحيينا لينصرف ! .

* * *

إن من أهم الدروس التى يتلقاها السياسى ، هذا الدرس :

« إن تذكر اسم أحد الناخبين هو نصف الطريق إلى نباهة الذكر ، أما نسيانه فهو نصف الطريق إلى الخيبة والإخفاق ! » .

وكان نابليون الثالث ، إمبراطور فرنسا وابن عم نابليون العظيم ، يباهى بأنه ، على الرغم من واجبات الملك الملقاة على عاتقه ، يستطيع أن يذكر اسم كل شخص التقى به .

فماذا كانت خطته ! غاية من البساطة . كان إذا لم يسمع اسم محدثه واضحاً قال له : « آسف لم أستطع أن ألتقط الاسم تماماً » فإذا كان الاسم على شىء من الغرابة سأل : « كيف يتهجى ؟ » ثم يأخذ على عاتقه ، خلال المناقشة أن يكرر الاسم جملة مرات ويحاول أن يربطه ، فى ذهنه ، بصورة صاحبه ، وملامحه ، وتعبيراته ومظهره العام .

وإذا كان الرجل على قدر من الأهمية ، قام نابليون ،

فضلا عن هذا بعمل شاق آخر : فمتى خلا لنفسه كان يدون الاسم على قرطاس ، ثم يتأمله ملياً ، ويحصر ذهنه فيه ، وبهذا يكوّن فكرة « عينية » عن الاسم كما كوّن فكرة « سمعية » فلا يعود هناك ثمة سبيل لنسيانه ! .

فإذا أردت أن يحبك الناس ، فاتبع القاعدة رقم ٣

إذكر أن اسم الرجل هو أجمل وأحب الأسماء إليه

الفصل الرابع

لكى تصبح محدثاً بارعاً

دعيت أخيراً لحضور مباراة فى « البريدج » برغم أنى شخصياً لا ألعب « البريدج » . وقد صادفت هناك فتاة شقراء لاتلعب « البريدج » بدورها ، فرحنا نقطع الوقت بالحديث ، وحين عرفت الفتاة منى أنى كنت أستاذ « لويل توماس » وأنى ارتحلت معه إلى أوربا ، وعاونته فى التقاط أفلامه السينمائية « Illustrated Travel Talks » أقبلت علىّ بلهفة وهى تقول : هل لك يامستر كارنيجى أن تحدثنى عن كل الأماكن التى زرتها ، وللمناظر التى رأيتها ؟ » . وقبل أن ألبى طلبها قالت لى عرضاً ، إنها قد عادت إلى زوجها أخيراً من رحلة إلى أفريقيا ، فما كدت أسمع ذلك حتى هتفت : « حقاً ؟! لكم تمنيت دائماً أن أزور أفريقيا ! ولكنى للأسف ! لم أحقق بعد هذه الأمنية ، اللهم إلا لمدة أربع وعشرين ساعة قضيتها فى الجزائر ، هل زرت تلك المدينة الساحرة ؟ ! يالك من محظوظة إننى أحسدك بربك ! حدثينى عن أفريقيا »

وكان حديثها عن أفريقيا كافياً لتمضية خمس وأربعين دقيقة من الوقت ، لم تسألنى بعدها عن مشاهداتى فى أوربا ! ، والحق أنها لم تكن تريدنى أن أتحدث إليها عن رحلاتى ، بل كانت تريد أن تظفر بمستمع شغوف ! يعينها على استعادة ذكرياتها !

فهل كانت هذه الفتاة بدعاً فى الخلق ؟ كلا ! فمعظم الناس هكذا ، قد جمعتنى أخيراً بأحد علماء النبات البارزين حفلة عشاء أقامها الناشر المعروف « ج . جريفبورج » ولم أكن قد تحدثت إلى أحد علماء النبات من قبل ، لذلك وجدت فى الاستماع إليه لذة كبرى . جلست على حافة مقعدى ، وأصغيت إليه وهو يحدثنى عن الحشائش والأزهار ، والحدائق للمنزلية ، وكان من لطف الشمائل بحيث أوضح لى كيف أحل بعض المشكلات ، المتعلقة بحديقتى

وكنا ـ كما أسلفت ـ فى حفلة عشاء ؟ ولكنى ضربت بقوانين اللياقة عرض الحائط ، وتجاهلت سائر المدعوين ، ومضيت أتحدث إلى هذا العالم ساعات بأكملها ! .

وانتصف الليل فتمنيت للمدعوين ليلة سعيدة وانصرفت وعاد عالم النبات إلى مضيفنا وأجزل له الثناء علىّ . . فقد كنت ـ على حد تعبيره « مثيراً جداً » . وكنت هذا وكنت ذاك

ثم اختتم حديثه للضيف بقوله : حقاً إن مستر كارنيجي « محدث بارع » محدث بارع ؟! أنا ؟ ! وكيف ؟ ! فإنى لم أقل شيئاً على الإطلاق ! بل ما كان لى أن أقول شيئاً قبل أن أغير موضوع الحديث ، فلست أعلم من النبات أكثر مما أعلم عن تشريح طائر « البنجوين » ! كل مافعلته أننى استمعت بشغف ؛ قد فعلت ذلك لأننى كنت شغوفاً حقاً بما يقول ، وقد أحس هو بذلك ، وسره هذا بطبيعة الحال ، فالاستماع المشغف هو أعلى ضروب الثناء الذى يمكن أن تضفيه على محدثك !

* * *

يقول « جاك وود فورد » فى كتاب « غرباء يجمعهم الحب »[1] : قل من البشر من يجمد أمام الثناء الذى يتضمنه الإنصات باهتمام »

ولقد ذهبت أنا إلى أبعد من ذلك مع عالم النبات ، كنت «مسرفاً فى تقديرى مبذراً فى ثنائى » ، قلت له إننى تسليت وأفدت كثيراً ، وقد فعلت ! وقلت إننى أود لو تكون لى معلوماته الغزيرة وإنى والله ، لأود ! وقلت : إننى أتمنى لو أطوف معه بالحقول ليسمى لى النباتات والأزهار بأسمائها ، وإنى أتمنى فعلاً!

(1) Jack Woodfod «Strangers in Love»

وقلت له إنه ينبغى لى أن أراه مرة أخرى وشيكاً ، وإنه حقاً لينبغى ! !

ولهذا وصفنى الرجل بالمحدث البارع ، وأنا الذى لم أزد على أن كنت مستمعاً طيباً شجعه على الحديث .

* * *

ما هو سر الصفقات الناجحة التى تعقد فى مقابلة بين اثنين من رجال الأعمال ؟ يقول « تشارلس إليوت » : ليس فى ذلك سر ، سوى أن تصغى باهتمام لمحدثك ، فلا شىء آخر يسره أكثر من ذلك » .

شىء واضح .. أليس كذلك ؟ ولا ينبغى لك أن تدرس أربع سنوات فى جامعة « هارفارد » لكى تصل إليه ! ولكنى ، رغم هذا أعرف — وأنت تعرف ولا شك — تجاراً يستأجرون أفخم المتاجر ، ويبيعون بضائعهم بسعر معتدل ، ويزودون واجهات محالهم بأكثر اللافتات اجتذاباً للأنظار ، وينفقون الأموال الطائلة على الدعاية والإعلان ، ثم يستخدمون ، بعد ذلك باعة لا يحسنون الإصغاء باهتمام .. باعة يجادلون زبائنهم ، ويقاطعونهم ، ويناقضونهم الرأى ، وقد يغلظون لهم القول ، ويوشكون أن يقذفوا بهم خارج المتجر ! .

خذ ، مثلاً من قصة « س . دوتون » — أحد طلبتى —

اشترى ذات يوم ، حلة جديدة من متجر كبير معروف فى نيوآرك ، بولاية نيوجرسى ، و بعد أيام ، استكشف « دوتون » أن صباغ الحلة ردىء ، وأن لونها يحيل إذا أصابها شىء من العرق . فأخذ الحلة وعاد بها إلى المتجر ، وقصد إلى البائع الذى باعه إياها وقص عليه القصة . هل قلت « قص عليه » ؟ ! استغفر الله . . بل حاول أن يقص عليه » ولكنه لم يستطع . . فقد قطع عليه البائع السبيل وقال له : لقد بعنا آلافاً من هذه الحلل ، وهذه هى أول شكاية نسمع بها ! تلك كانت كلماته ، أما « لهجته » فكانت أقبح بكثير ! ولم يكن لها إلا ترجمة واحدة : « أنت تكذب ! أتظن أنك ستحملنا التبعة ؟ حسناً سوف ترى لمن تكون الغلبة ! » .

و إن احتدام المناقشة ، تدخل بائع آخر فى الموضوع وقال « كل الحلل ذات اللون القاتم يحيل صباغها فى أول الأمر ، ولا يسعنا أن نفعل شيئاً إزاء ذلك ، خاصة للحلل التى تباع بمثل هذا الثمن الرخيص ! ! » .

قال مستر « ديتون » : « . . وكنت على تلك اللحظة مجرد غاضب وحسب ، فلما ألمع البائع الثانى إلى أننى اشتريت بضاعة رخيصة بدأت أغلى كالمرجل ! وأوشكت أن أقول لهم : « خذوا حلتكم واذهبوا بها إلى الجحيم » ولكن رئيس القسم

دخل علينا فى تلك اللحظة ، ووسعه أن يذهب غضبى ، و يهدىء ثورتى ، كيف بأن استخدم ثلاثة أشياء : « أولا : استمع إلى قصتى من البداية إلى النهاية دون أن يقاطعنى بحرف واحد ! وثانياً : ما إن أكملت حديثى حتى سلم معى بأن لون الصباغ قد حال فعلا ، وأنذر البائع ألا يبيع شيئاً قط ما لم يستوثق من جودته ورضاء العميل عنه . وثالثاً : سألنى ماذا أريد أن يفعل بالحلة ، وأظهر عزمه على أن يفعل حسبما أشير عليه .

« وكنت إلى بضع دقائق خلت ، على استعداد لأن أقول لهم : « احتفظوا ببضاعتكم الرديئة لأنفسكم » ولكننى عندئذ ، أجبته : « إنى أسألكم النصيحة بدورى ، أريد أن أعرف هل ستظل الحلة تفقد لونها ، أم أن هذا طارىء مؤقت ! » . وهنا اقترح علىّ رئيس القسم أن أجرب الحلة لمدة أسبوع آخر ، فإذا لم أرض عنها أرجعتها إليهم .

« وغادرت المتجر راضياً . وقد صلحت حال الحلة فى نهاية الأسبوع ، واستعدت ثقتى التامة ببضاعة هذا المحل . وليس بعجيب أن يصبح هذا الرجل رئيساً لقسمه . أما البائعان فإنهما سيظلان . . . ـ كنت على وشك أن أقول إنهما سيظلان مجرد بائعين طول حياتهما ـ كلا ! بل ربما أنزلا درجة إلى قسم

حزم البضائع حيث لا تكون لها صلة بالعملاء على الإطلاق »

* * *

حتى أشد الناس جفافاً فى الطبع ، وغلظة فى القول لا يملك إلا أن يلين إزاء مستمع صبورٍ عطوف . . مستمع يلوذ بالصمت إذا أخذ محدثه الغاضب ، يصول و يجول كالحية الرقطاء وهو ينفث سمه هنا وهناك ! .

مثال ذلك أن « شركة تليفونات نيو يورك » صادفت منذ بضعة أعوام مضت ، عميلاً من شر العملاء وأسوأهم خلقاً وقد سب الرجلُ مندوب الشركة وأشبعه لعناً ، ورفض أن يدفع الأقساط « الملفقة » « المدسوسة عليه » كما وصفها ! ـ وكتب المقالات إلى الجرائد ، وأرسل الشكاوى إلى « لجنة الخدمة العامة » و بدأ حملة عاصفة ضد شركة التليفونات ! وأخيراً عهد إلى موظف بارع من « كاسحى المتاعب » فى الشركة المذكورة بمقابلة هذا العميل المشاكس . . . واستمع « كاسح المتاعب » وأرخى العنان للرجل الغاضب الثائر ريثما أفرغ مافى جعبته .

وحدثنى « كاسح المتاعب » طلبتى بما جرى بعد ذلك ، فقال :

« ظل الرجل يعصف وظللت أستمع ساكناً زهاء ثلاث

ساعات تقريباً . . وعدت إليه فى اليوم التالى واستمعت مرة أخرى وقابلته أربع مرات ، وفى المرة الرابعة كنت قد عُينت عضواً فى هيئة شرع فى تأليفها وسماها « هيئة حماية مشتركى التليفون » وما زلت ـ على قدر ما أعلم ـ العضو الوحيد فى هذه الهيئة بجانب رئيسها ! .

« كان كل ما فعلته أننى سمعت إلى الرجل باهتمام . أقررته على كل كلمة قالها ، ولم يكن الرجل قد اعتاد أن يحدثه موظف بشركة التليفونات على هذا النحو . أما الموضوع الذى أتيت بشأنه . فلم أشر إليه قط فى الزيارات الثلاث الأول ـ وفى الزيارة الرابعة أسدلت الستار على المشكلة تماماً ، فقد سدد الرجل ـ من تلقاء نفسه ـ حسابه كله ، ولأول مرة فى تاريخ نزاعه مع الشركة سحب كل شكاواه ضدها ! » .

لاشك أن هذا العميل كان يعتبر نفسه مجاهداً مظلوماً يدافع عن الحقوق العامة ضد استغلال معيب ! ولكنه فى الحقيقة كان فى حاجة إلى « الإحساس بالأهمية » ، وكان يجنى هذا الإحساس أول الأمر من التبرم والشكوى ، ولكنه بمجرد أن حصل على هذا الإحساس من أحد مندوبى الشركة ، سرعان ما اندثرت مظالمه المتوهمة ! .

* * *

ومنذ سنين مضت ، بلغ الفقر بأحد الغلمان الهولنديين ، المهاجرين إلى أمريكا ، إلى حد أنه كان يشتغل بتنظيف نوافذ أحد المخابز ، بعد إيابه من المدرسة ، نظير عشرين قرشاً فى الأسبوع ! ولم تزد المدة التى قضاها هذا الغلام فى المدرسة ـ وهو يدعى « إدوارد بوك » ـ على ست سنوات ، وبرغم ذلك . فقد وسعه أن يصبح واحداً من أنجح الصحفيين فى تاريخ الصحافة الأمريكية . كيف ؟ هذه قصة طويلة ، وسنكتفى بجانب منها : بدأ « بوك » باستخدام المبادىء التى ضمناها هذا الفصل : ترك المدرسة وهو فى السادسة عشرة من عمره ، واشتغل « ساعياً » فى شركة « ويسترن يونيون » لقاء ستة ريالات ونصف ريال فى الأسبوع ، ولكنه لم يتخل قط عن فكرة إتمام دراسته ، فبدأ يعلم نفسه ، اقتصد من أجور المواصلات : وثمن عشائه ما مكنه من شراء دائرة معترف « التراجم الأمريكية » . . ثم فعل شيئاً لم نسمع بمثله من قبل : قرأ سير مشاهير المعاصرين ، وأرسل إليهم يسألهم معلومات أكثر عن طفولتهم . . كان مستمعاً طيباً ، وشجع مشاهير الناس على أن يتحدثوا عن أنفسهم ، كتب إلى « الجنرال جيمس جارفيلد » الذى كان مرشحاً للرياسه ـ وسأله هل كان صبياً شقياً مشرداً حقاً . : وكتب إلى « الجنرال جرانت » يسأله عن معركة معينة فرسم له جرانت خريطة ، ودعا هذا الغلام ـ

البالغ من العمر أربع عشرة سنة ـ إلى العشاء معه ، وكتب إلى « إيمرسون » وشجعه على الكلام عن نفسه ! .

وسرعان ما كان هذا « الساعى » يراسل أعظم الناس فى البلاد : إيمرسون ، وفيليب بروكس ، وأوليفروندل هولمز ، ولونجفيلو ، ومسز إبراهام لنكولن ، ولويزا ماى إلكوت ، والجنرال شيرمان ، وجيفرسون ديفيز ! .

ولم يكتف بمراسلة هؤلاء العظماء وحسب ، بل زار أكثرهم فى بيوتهم بمجرد أن حصل على عطلة من عمله ، وقد ملأته هذه التجارب ثقة لا تقدر بثمن .

وقد صرح لى « إيزاك ماركسون » بطل العالم فى مقابلة مشاهير الناس أن « معظم الناس يفشلون فى طبع أثر طيب فى نفس من يقابلونهم لأول مرة ، لأنهم يهملون الإصغاء باهتمام ! إنهم يحصرون همهم فى الكلام الذى سيقولونه ، ومن ثم يصمون آذانهم عن الاستماع . . وقد قال لى عظماء الناس : إنهم يفضلون المستمعين الطيبين على المتكلمين الطيبين ، ولكن يبدو أن المقدرة على الاستماع أندر من أى صفة طيبة أخرى ! »

وليس العظماء وحدهم هم الذين يحتاجون إلى مستمع طيب ، بل الناس جميعاً هكذا ، وكما قالت مجلة « ريدرز دايجست »

ذات مرة : « إن أكثر الناس يستدعون الطبيب لا ليفحصهم وإنما ليستمع إليهم ! » .

* * *

في خلال أحلك ساعات الحرب الأهلية ، كتب لنكولن إلى صديق قديم في « سبرنجفيلد » ، بولاية « الينوى » ، يسأله أن يأتي إلى واشنجتون ، لأن ثمة مشكلات يريد أن يناقشها معه .

وأتى الصديق إلى البيت الأبيض . وتحدث إليه لنكولن ساعات طوالا عما يراه في مسألة إصدار قرار بتحرير العبيد ، وعرض لنكولن لكل الآراء التي تحبذ الموضوع ، وتلك التي تعارض ، ثم قرأ عليه عدة خطابات ، ومقالات ، بعضها يلومه على عدم تحرير العبيد ، وبعضها يلومه في تبكيره في تحريرهم فلما فرغ لنكولن من حديثه الطويل ، شد على يد صديقه وتمنى له ليلة سعيدة ، ورده إلى « الينوى » دون أن يسأله حتى رأيه ! .

قضى لنكولن طوال الوقت يتحدث ، وصديقه صامت يصغي ، وفي ذلك يقول الصديق : « وقد بدا على لنكولن الارتياح عند ما انتهى من كلامه ، فلم يكن ، في الواقع ، يحتاج إلى نصيحة ، بل كان يريد مجرد مستمع صبور ليكاشفه بنياته . ويحدثه بما يدور في خلده » .

وهذا مايريده كل منا عند ما تحيط به المتاعب وتواجهه المشكلات ، وهذا ــ غالباً ــ هو مايريده الزبون الغاضب ، والموظف السأمان ، والصديق المهان !

إذا كنت تريد أن ينفض الناس من حولك ، ويسخروا منك عند ما توليهم ظهرك ، فهاك « الوصفة » : « لاتعط أحداً فرصة الحديث . . تكلم بغير انقطاع عن نفسك ، وإذا خطرت لك فكرة بينما غيرك يتحدث فلا تنتظر حتى يتم حديثه : إنه ليس ذكياً مثلك ولا أريباً ، فلماذا تضيع وقتك في الاستماع إلى حديثه السخيف ؟! اقتحم عليه الحديث واعترضه في منتصف كلامه ! »

هل تعلم أناساً يعملون بهذه الوصفة ؟! أنا أعرف ، لسوء الحظ ! والمدهش في الأمر أن لبعضهم أسماء لامعة في المجتمع ! .

يقول الدكتور « نيكولاس بتلر » رئيس جامعة كولومبيا : « الرجل الذي يتكلم عن نفسه فقط لايفكر إلا في نفسه فقط . والذي يفكر في نفسه فقط رجل جاهل تدعو حاله إلى الرثاء ، إنه أمي النفس بغض النظر عن مدى تعليمه ! » .

فلكي تصبح محدثاً بارعاً كن ، أولا ، مستمعاً طيباً ، وفي

ذلك يقول مستر « تشارلس نورتام لى » : لكى تكون هاماً كن مهتماً » .

اسأل محدثك أسئلة تظن أنه سيسر بالإجابة عنها . شجعه على الكلام عن نفسه ، وأعماله ، وعن المحيط الذى تخصص فيه وتذكر أن محدثك يهتم بنفسه وبرغباته ومشكلاته أكثر ، بمائة ضعف ، من اهتمامه بك ، وبمشكلاتك وإن ضرساً يؤلمه لهو أهم عنده من مجاعة تحيق بأهل الصين ، أو كارثة تنزل بأهل أفريقيا . . . فاجعل ذلك نصب عينيك فى المرة التالية التى تبدأ فيها مناقشة .

فإذا أردت أن يحبك الناس ، فاتبع القاعدة رقم ٤ :

كن مستمعاً طيباً ، وشجع محدثك على الكلام عن نفسه

الفصل الخامس

كيف يسرّ بك الناس

كل من زار ثيودور روزفلت فى « أويستر باى » قد أعجب باتساع أفقه ووفرة اطلاعه . فسواء كان الزائر من رعاة البقر ، أو من هواة الخيل ، أو من كبار الساسة ، فإن روزفلت كان يحدث كلا منهم فى الميدان الذى تخصص فيه ! فكيف تيسر له ذلك ؟ الإجابة بسيطة : كان روزفلت إذا توقع زيارة شخص ما ، قضى جانباً من وقته يقرأ شيئاً عن الموضوع الذى يعرف أن ضيفه يهتم به أكثر من سواه ، ذلك أن روزفلت كان يعلم أن الطريق المؤدية إلى قلب الإنسان هى أن تكلمه فى الأشياء التى يلم بها أكثر من غيرها .

وقد تعلم « وليم ليون فيلبس » أستاذ الأدب السابق بجامعة « ييل » هذا الدرس نفسه فى وقت مبكر من حياته : كتب فيلبس فى مقاله « عن الطبيعة الإنسانية » يقول بها :

« عندما كنت فى الثامنة من عمرى ، اعتدت أن أمضى عطلة نهاية الأسبوع فى ضيافة عمتى « ليبى لنسلى » فى « ستراتفورد »

وذات مساء حضر لزيارة عمتى رجل فى منتصف العمر، لم أكن رأيته من قبل، وكنت فى ذلك الحين شغوفاً بالقوارب، فما أن علم الزائر بذلك، حتى صب حديثه معى عن القوارب، وكل ما يتصل بها.

وقد ترك حديثه فى نفسى أحسن الأثر وأبقاه، فلما انصرف سألت عمتى من هو، وما سبب اهتمامه بالقوارب؟ فأنبأتنى عمتى أنه محام من نيويورك، وأنه لم يهو القوارب فى يوم من الأيام! فسألتها لماذا إذن، صب حديثه كله عن القوارب؟ فقالت: لأنه رجل لطيف الشمائل، رأى أنك مهتم بالقوارب فتكلم عن الشىء الذى عرف أنه يهمك أكثر من سواه!»

* * *

وأمامى وأنا أكتب هذا الفصل، خطاب من «ادوارد شاليف»، وهو أحد رجال «الكشافة» العاملين، وفيه يقول:

كان رهط كبير من الكشافة يستعد للقيام برحلة إلى أوروبا تحت إشرافى، وكان بين أفراده غلام شديد الشوق إلى الاشتراك فى هذه الرحلة، ولكن ضيق ذات يده أوشك أن يحول دون تحقيق أمنيته، فرغبت إلى مدير إحدى الهيئات الكبرى أن يتبرع له بمصاريف الرحلة.

«وقبيل ذهابى إلى المدير، سمعت أنه كان قد كتب

«شيكا» بمبلغ مليون ريال، فلما صرف «الشيك» احتفظ به لديه داخل إطار، فما إن دخلت مكتبه، حتى رجوته أن يرينى هذا «الشيك» وقلت: «شيك بمليون ريال؟! إننى لا أذكر أن إنساناً من قبل كتب «شيكا» بمثل هذا المبلغ من قبل! لكم أود أن أخبر غلمانى أننى رأيت «شيكا» بمليون ريال رأى العين! وأرانى الرجل «الشيك» والسرور يطفح من وجهه، فسألته أن يقص علىّ كيف كتبه ولماذا

(ولا شك أنك لاحظت أن مستر شاليف لم يبدأ بالحديث عن غلامه الكشاف، وعن الرهط الذى يزمع الرحيل إلى أوروبا!)

وما لبث الرجل أن سألنى «على فكرة.. ما هو الشىء الذى رغبت فى أن ترانى بصدده؟» وهنا أخبرته بالغرض من زيارتى ولشد ما كان عجبى حين أجاب مطالبى فى الحال، بل فعل أكثر من هذا: لقد سألته أن يرسل فرداً واحداً إلى أوروبا، ولكنه تطوع فتكفل بنفقات خمسة أفراد فضلا عنى! وأعطانى خطابات توصية إلى رؤساء فروع هيئته فى عواصم أوروبا يوصيهم بأن يقدموا لنا كافة التسهيلات الممكنة، وقد قابلنا بنفسه فى باريس، وطاف معنا بالمدينة.

« وإنى لعلى يقين من أننى لو لم أمسك بطرف الحديث الذى يسره ويحلو له لما أمكن أن أجده مسارعاً إلى تلبية طلبى بمقدار عشر ما وجدته ! » .

أترى هذه خطة ناجحة فى الأعمال ؟

خذ ، مثلا ، « هنرى دوفر نوى » صاحب المخابز المعروفة باسمه ، وهى من أكبر المخابز فى نيويورك .

كان مستر دوفر نوى يرجو أن يتعهد بيع الخبز لأحد الفنادق المعروفة ، وقد ظل يزور مدير هذا الفندق مرة كل أسبوع لمدة أربع سنوات متوالية ، واشترك فى النوادى الإجتماعية التى يتردد عليها المدير ، بل استأجر غرفة فى فندقه وسكن فيها لكى يحصل على الصفقة ، ولكن .. على غير طائل !

يقول مستر « دوفر نوى » :

« .. ثم بعد أن درست العلاقات الإنسانية ، صممت على أن أغير خططى . قررت أن أتعرف على الشىء الذى يسر هذا الرجل أكثر من سواه . وقد اكتشفت أنه ينتمى إلى جماعة تضم أصحاب الفنادق وتسمى « الهيئة الأمريكية لأصحاب الفنادق » ولم يكن الرجل مجرد عضو فى هذه الجماعة ، بل إن حماسته الشديدة لها قد نصبته رئيساً عليها ، ورئيساً لهيئة « المستقبلين الدوليين » فضلا عنها ! ولم يكن الرجل يهمه أن تنعقد الهيئة

جتماعاتها ، فقد كان على استعداد لأن يطير فوق قمم الجبال ، أو يعبر الفيافى والبحار ليحضر اجتماعاتها .

« فلما قابلته بعد وقوفى على هذه المعلومات ، بدأت أجاذبه الحديث عن « جماعة المستقبلين » فرأيت من لهجته المشبعة بالحماسة أن هذه الهيئة هى مبعث سروره ، وبهجة حياته . وقبل أن أبرح مكتبه فى ذلك اليوم ، عيننى عضواً فى تلك الجمعية ! .

« ولم أقل فى خلال تلك المقابلة شيئاً قط عن الخبز . وبعد بضعة أيام حدثنى الرجل بالتليفون ، وطلب إلى أن أحضر ومعى « العينات » والأسعار !

فتصور هذا ؛ لقد ظللت أطرق باب هذا الرجل أربع سنوات متوالية محاولا أن أحصل على الصفقة ! .. والأرجح أننى كنت أظل أطرق بابه إلى اليوم لو لم أتكلف مئونة التعرف على الشىء الذى يسره أن يتحدث عنه ! » .

فإذا أردت أن يحبك الناس ، فاتبع القاعدة رقم ٥ :

تكلم فيما يسر محدثك ويلذ له .

الفصل السادس

كيف يحبك الناس فى الحال

كنت أنتظر دورى فى الصف المنتظم أمام مكتب البريد لأسجل خطاباً ؛ فلاحظت أن الموظف المنوط به التسجيل متجهم بسمه ، ملول منه : يزن المظاريف ، ويناول الطوابع ، ويرد باقى النقود ، ويحرر الإيصالات . . حلقة مفرغة من العمل المتشابه الذى عهده سنة بعد أخرى . فقلت فى نفسى : فلأحاول التحبب إلى هذا الشاب .

وبديهى أننى إذا أردت أن أحبب إليه فيجب أن أقول له قولا لطيفاً لا عن نفسى ، وإنما عنه هو ! وساءلت نفسى : ترى ما الذى يستحق أن أبدى إعجابى به ؟

والإجابة عن هذا السؤال عسيرة أحياناً ، خصوصاً حيال الغرباء ، ولكنها فى تلك المناسبة بالذات كانت ميسورة ، فسرعان مالمحت شيئاً اعتزمت أن أبدى له إعجابى به .

وبينما الشاب يزن مظروفى قلت له فى لهجة مخلصة : « لكم أتمنى لو كان لى مثل شعرك الفاحم اللماع ! » فنظر إلىّ الشاب

وهو نصف ذاهل ، وقد أشرق وجهه سروراً وقال فى تواضع : « حقاً ؟ إنه ليس فى مثل بهائه الأول ! » فأكدت له أنه مازال جميلا أخاذاً . . وقد سر لذلك أيما سرور ، وقال : إن كثيرين قبلى قد أبدوا إعجابهم بشعره!

وأراهن أن هذا الشاب قد ذهب إلى منزله ظهر ذلك اليوم وهو يكاد يسير على الهواء ! وأراهن أنه ماإن دلف إلى منزله حتى قص ماجرى بينى وبينه على زوجته وأراهن أنه تطلع إلى صورته فى المرآة وقال لنفسه : « حقاً ! إنه شعر جميل ! »

تسألنى ماذا جنيت من وراء ذلك ؟ أو يتحتم أن أجنى شيئاً ؟ أفترضى أن تمتثل للأنانية البغيضة فلا تهب شيئاً من السعادة لغيرك من الناس دون أن تنتظر جزاء ولا شكوراً ؟ أفترضى أن تظل نفسك مطبقة بعضها على بعض ، كالثمرة الفجة التى تضر ولا تنفع ؟ إذن لاستحققت الخيبة والإخفاق فى الحياة!

بلى . لقد جنيت شيئاً ولم أتكلف فى سبيله مالا ولا جهداً : جنيت الإحساس بأننى وهبت هذا الشاب شيئاً دون أن يكون فى طوقه هو أن يهبنى شيئاً فى مقابله ! وهذا ، ولا شك ، إحساس يرضيك ، ويظل ماثلا بذاكرتك أمداً طويلا .

ثمة مبدأ على جانب عظيم من الأهمية فى السلوك الإنسانى

لو عملنا به لما وقعنا فى المشكلات قط ذلك هو : « اجعل الشخص الآخر يحس دائماً بأهميته » .

إن الفلاسفة على مر العصور يبحثون فى قواعد العلاقات الإنسانية ، ومن هذا البحث الطويل كله خرجوا بمبدأ ليس هناك ما هو أسمى منه ، مبدأ علمه « زردستار » المجوسى فى بلاد فارس منذ ثلاثة آلاف سنة ، ووعظ به « كونفوشيوس » أهل الصين منذ أربعة وعشرين قرناً ، ولقنه « لاوتى » لتلاميذه الطاثية فى وادى « هان » ، وبشر به « بوذا » على ضفاف « الجانجز » المقدس قبل الميلاد بخمسمائة سنة وأوردته الكتب الهندوكية قبل ذلك بألف عام ، ونادى به السيد المسيح فى تلال أرض يهوذا الصخرية منذ تسعة عشر قرناً ، بل نادى به كل نبى فى أمته ، وكل حكيم فى عصره ، ذلك هو : « أحب لأخيك ما تحب لنفسك » !

أنت تريد استحسان الناس لك ، وتريد اعترافاً بقدرك وقيمتك ، وتتعطش إلى أن تكون ذا شأن فى دنياك الصغيرة ، وتأبى أن تستمع إلى مداهنة رخيصة ، أو تملق مجرد من الإخلاص وإنما تبغى « تقديراً » مخلصاً ، وترغب فى أن يكون أصدقاؤك ومعارفك على حد قول « شواب » : « مسرفين فى تقديرهم لك ، مبذرين فى مديحهم إياك » . . كلنا يريد ذلك . . فدعنا

إذن ، نتبع هذا المبدأ الذهبى الذى هو : دعنا نمنح الآخرين ما نحب أن نُمنحه .

كيف ؟ أين ؟

الجواب هو : طول الوقت ، وفى كل مكان !

سألت مرة موظف الاستعلامات فى « شركة راديو سيتى » عن نمرة مكتب « هنرى سوفين » . وكان الموظف يرتدى بزة رسمية أنيقة ، وأراد أن يزهو أمامى بإجادته لعمله ، فأجاب فى وضوح وجلاء : « هنرى سوفين (لحظة من الصمت) . . الطابق رقم ١٨ (لحظة من الصمت) . . غرفة رقم ١٨١٦ » .

واتجهت إلى المصعد ، ولكننى توقفت فجأة ، وعدت إليه أقول . « أريد أن أهنئك على المقدرة الفائقة التى أجبت بها عن سؤالى . لقد كنت غاية فى الدقة والوضوح . لقد فعلت ذلك كفنان مبدع ، وهذا شىء تستحق عليه التهنئة ! »

واهتز الفتى سروراً ، وجعل يفسر لى ماذا كان يعنى بكل لحظة من لحظات الصمت ، ولماذا نطق بكل عبارة بالطريقة التى نطقها بها ، وجعلته كلماتى يصلح وضع رباط عنقه استكمالا للزهو الذى استشعره !

وبينما أنا أنطلق إلى الطابق الثامن عشر ، تولانى

الإحساس بأننى ساهمت ، بعض الشىء ، فى ترويج « الإحساس بالسعادة الإنسانية » !

* * *

وليس عليك أن تنتظر حتى تعين سفيراً لدى فرنسا لكى تستخدم هذه الفلسفة ؟ بل إنك تستطيع أن تفعل بها فعل السحر فى كل يوم ، ومع كل إنسان !

فمثلاً ، إذا جاءتك خادم المطعم تحمل صحناً من البطاطس المسلوقة وكنت قد طلبت بطاطس محمراً ، فقل لها : « آسف إذ أزعجك . ولكنى أفضل البطاطس المحمر على الطريقة الفرنسية » فستجيبك : « لا إزعاج إطلاقا » وستسر بخدمتك لأنك أظهرت احتراماً لها.

عبارات كهذه . . « آسف لإزعاجك » أو « هل أطمع فى . . . » و « هل تتفضل » ، و « هل تسمح . . » ، و « إنى أشكر لك . . » تفعل فعل السحر فى نفوس الناس ، وتقطر الزيت فى عجلة الحياة اليومية التى تدور متشابهة فى سأم وملل !

هل قرأت إحدى روايات « هول كين » ملايين لا حصر لها من الناس قرأت رواياته . كان هذا الرجل ابن حداد ، ولم يقض فى المدرسة أكثر من ثمانى سنوات ، وبرغم ذلك فقد أصبح ، فيما بعد ، من أوفر رجال الأدب ثراء !

وهذه هى قصته :

كان « هول كين » يهوى من الشعر القصائد القصيرة ، فالتهم كل ما أنتجه « دانيل جابريل روسيتى » ، وألقى محاضرة يتغنى فيها بشعر « روسيتى » ، وأرسل نسخة منها إلى « روسيتى » نفسه ! وقد سر « روسيتى » لذلك أبلغ السرور ، ولا يبعد أن يكون قد قال لنفسه : « إذا كان هناك شاب له مثل هذا الرأى فى فنى فلا بد وأن يكون ذكياً أريباً » ! ومن ثم دعا « روسيتى » ابن الحداد إلى لندن ليشتغل سكرتيراً خاصاً له ! وكانت تلك نقطة التحول فى حياة « كين » وكان بحكم منصبه هذا يلتقى بأشهر الشخصيات الأدبية والفنية فى ذلك الحين ، وقد انتفع بمخالطتهم ، ودب فيه الأمل بفضل تشجيعهم ، فاتخذ له وجهة خاصة فى ميدان الأدب رفعت اسمه عالياً . . وقد أصبح بيته ، « جريبا كاستل » فى جزيرة « مان » كعبة الزوار من أقاصى الأرض ، بعد وفاته ، وخلف تركة تقدر بمليونين وخمسمائة ألف ريال !

ومن يدرى ؟ فربما مات « هول كين » فقيراً معدماً ، منسياً لو لم يكتب إلى رجل شهير مبدياً إعجابه به !

نعم . كان « روسيتى » يعتبر نفسه شخصاً مهماً ، ولكن ليس بغريب ، فكل منا يعتبر نفسه شخصاً مهماً . . بل مهماً جداً !

هل تعتقد أنك أصفى معدناً من اليابانيين ؟ الحقيقة أن الياباني يعتبر نفسه أصفى منك معدناً . فالياباني المحافظ يشتعل غضباً لو رأى رجلا « أبيض » يراقص سيدة يابانية ! وهل تعتبر نفسك أرقى من الهندوكي ؟! هذا ظنك أنت ! أما الهندوكي فيشعر بسموه عليك ، حتى إنه لايمس طعاماً وقع عليه ظلك .

وهل تظن أنك أرفع قدراً من الاسكيمو ؟ مرة ثانية أنت مخطىء ! فهل تعرف ماذا يظن بك الاسكيمو ؟ إن من الاسكيمو طائفة من المواطنين الكسالى الذين لاتقع فيهم ، ولا يعهد إليهم بعمل ، وهؤلاء يسميهم الاسكيمو « الرجال البيض » تعبيراً عما يشعرون به نحو البيض من احتقار وازدراء ! .

نعم . كل أمة تشعر أنها أرقى ، وأعرق ، وأرفع قدراً من الأمم الأخرى ، وهذه هي الوطنية المتطرفة التي تولد الحروب .

إن كل رجل تلقاه يكاد يشعر أنه أحسن منك ، في ناحية ما على الأقل ، وليس هناك إلا سبيل واحد يفضى بك إلى قلبه ، ذلك هو أن تشعره ــ بطريقة مباشرة ــ أنك تعترف بأهميته ، وأنك تعترف بذلك في إخلاص !

تذكر قول إمرسون : « كل شخص ألقاه ، يفوقني في ناحية واحدة على الأقل ، وفي هذه الناحية يمكن أن آخذ عنه وأتعلم منه » .

أقص عليكم قصتين واقعيتين ، طبق فيهما اثنان من رجال الأعمال الذين يدرسون برنامجي هذه المبادئ ، فحصلوا على أروع النتائج .

أما القصة الأولى فبطلها رجل من رجال القانون يفضل ألا يذكر اسمه فلندعه مستر « س » .

ارتحل مستر « س » عقب انضمامه إلى معهدي بمدة وجيزة إلى « لونج أيلاند » في صحبة زوجته ليزورا بعض أقاربهما وهناك تهيأ إلى عمة لزوجته عجوز ، حيث تركته زوجته وخرجت لتزور بعض أقاربها الآخرين . ولما كان يتحتم على مستر « س » أن ينهي إلى طلبة فصله بنتيجة تطبيقه مبدأ « إظهار التقدير للناس » فقد فكر في أن يبدأ بالعمة العجوز .

وألقى مستر « س » نظرة في أرجاء البيت فاحصة ليرى أي الأشياء فيه يمكنه أن يبدي تقديره له ، وما لبث أن سأل العمة العجوز : « ألم يشيد هذا البيت في نحو عام ١٨٩٠ ؟ » فأجابته العجوز « بلى هذا على وجه التحديد هو العام الذي بني فيه ! » .

فقال : إنه يذكرني بالبيت الذي ولدتُ فيه . إنه جميل ، قوي البناء ، فسيح الأرجاء ، متعدد الغرف ، وإنه لمن سوء الحظ أن مثل هذه البيوت لم تعد تشيد في هذه الأيام » وأقرته السيدة العجوز قائلة : « نعم . فإن شباب هذه الأيام لا يهتمون

بالبيوت الجميلة ، كل ما يريدونه هو شقة ضيقة ، وثلاجة كهربائية ، وسيارة يسرحون بها طيلة اليوم » ثم أردفت فى صوت مرتجف لفرط ما يحمل من الذكريات السعيدة : لقد قام هذا البيت على الحب ، حلمنا به ، زوجى وأنا ، وظللنا نحلم به مدى سنوات قبل أن نخرجه إلى حيز الوجود ، ولم نستخدم مهندساً ، بل وضعنا تصميمه بأنفسنا » ثم طافت به العمة العجوز حول المنزل ، فأبدى تقديره الصادق للتذكارات الجميلة التى جمعتها خلال رحلاتها مع زوجها ، من أوان خزفية ؛ ولوحات إيطالية ، وستائر حريرية كانت يوماً معلقة فى قصر فرنسى عظيم .

يقول مستر « س » : « فلما فرغنا من جولتنا بأنحاء المنزل اقتادتنى العمة إلى الحديقة « حيث الجاراج » ، وهناك وجدنا سيارة « باكار » فخمة تكاد تكون جديدة لم تمس ، وقالت لى العمة فى لهجة رقيقة : « لقد اشترى زوجى هذه السيارة قبل أن يقضى بمدة قصيرة ! ولم أركبها قط منذ وفاته : إنك يا مستر « س » تقدر الأشياء الجميلة ذات الذكرى العزيزة ، فخذ هذه السيارة ، إنها لك مع أخلص تحياتى » . . . وأخذت بهذه المفاجأة ، وقلت كيف ياعمتى ؟ إننى أقدر كرمك طبعاً ، ولكنى لا أستطيع أن أقبل عطيتك ، إننى لست حتى قريباً لك ، ولديك أقارب كثيرون ، يودون أن تكون لهم هذه

« الباكار » فهتفت السيدة العجوز فى ازدراء : « أقارب ؟ ! م : لدى أقارب لاهمّ لهم سوى انتظار موتى كى يظفروا بهذه السيارة ! ولكن بعداً لهم ! » فعدت أقول لها : « حسناً إذا كنت لاتريدين أن تعطيها لأحد منهم فلماذا لاتبيعيها ؟ » فهتفت مرة أخرى : « أبيعها ؟ ! أتحبنى أبيع هذه السيارة ؟ ! أو تظن أننى أطيق أن أرى الغرباء يروحون أمامى ويغدون بهذه السيارة ؟ ! . . هذه السيارة التى اشتراها زوجى لى أنا ؟ إننى سأهديها لك يامستر « س » فأنت تقدر التذكارات حق قدرها ! » وحاولت التملص بشتى السبل من قبول السيارة ، ولكنى كففت خشية أن أوذى مشاعرها ! » .

إن هذه السيدة العجوز التى يضمها بيت كبير حافل بتذكارات غرامها البائد ، كانت تتلهف إلى شىء من التقدير ، والاعتراف بأهميتها . . لقد كانت ، ذات يوم شابة حسناء يخطب ودها الشبان ، وقد بنت هذا البيت الكبير الذى وهبته حرارة الحب دفئها ، وجمعت له التحف من أنحاء أوربا . فلما بلغت خريف العمر ، وقضى عليها أن تعانى الوحدة القاسية التى فرضتها عليها سنها ، أصبحت تتلهف على شىء مما اعتادته من التقدير المخلص ، والاعتراف بقدرها . فلما وجدت من يغدق عليها هذا التقدير ـ فى شخص مستر « س » ـ لم تجد أقل من

سيارة « باكار » تهديها له لتعبر بها عن امتنانها وشكرها ! .

وإليك القصة الثانية :

لقد اخترع « جورج ايستمان » ـ المعروف باسم « كوداك » ـ الشريط الحساس الذى جعل التصوير الفوتوغرافى ، فضلا عن « السينما » أمراً ممكناً ، فجمع من وراء ذلك ثروة تقدر بمائة مليون ريال ، وارتفع إلى مصاف مشاهير رجال الأعمال ، ولكنه برغم ذلك كله كان يتوق إلى التقدير والاعتراف بقيمته . . تماماً مثلى ومثلك ! .

ومنذ عدة سنوات مضت ، شرع ايستمان فى بناء « مدرسة ايستمان للموسيقى » فى « روشستر » ، ومسرح « صالة كلبورن » الذى أراد به تخليد ذكرى أمه . ورغب جيمس « آدامسون » مدير « شركة المقاعد الفخمة » فى نيويورك أن يتعهد تزويد المسرح بالمقاعد التى تنتجها شركته ، ومن ثم اتصل بمهندس البناء الذى استخدمه « ايستمان » وطلب منه أن يحصل له على موعد لمقابلة ايستمان .

وفى الموعد المحدد كان آدامسون على باب جورج ايستمان ، حيث قابله المهندس وحذره قائلا : « أنا أعلم أنك تسعى إلى عقد صفقة مربحة ، ولكنى أحذرك ألا تمكث فى حضرة « ايستمان » أكثر من خمس دقائق ! فهو رجل حاد الطبع ،

كثير العمل ، فأوجز فى حديثك بقدر طاقتك . . فوعد آدامسون بأن يعمل بنصيحته .

ولما دلف آدامسون بصحبة المهندس إلى مكتب ايستمان ، ألفاه مكباً على كومة من الورق فوق مكتبه ، فلما فرغ من فحصها ، قدمه المهندس إليه ، وهنا أسرع آدامسون يقول : أود أولاً يامستر ايستمان أن أبدى لك إعجابى الشديد بأثاث غرفة مكتبك . وأنت تعلم أننى أشتغل بتأثيث المنشآت الكبرى ، ولكنى لم أر فى حياتى أثاثاً بهذه الروعة ! » فأشرق وجه ايستمان وأجابه ببشاشة : « أنت تذكرنى بشىء قد نسيته تماماً ! إنه أثاث جميل ، أليس كذلك ؟ ! لقد راقنى عندما استحضرته لأول مرة ، ولكنى الآن ، لفرط انشغالى بالعمل ، قلما ألقى نظرة على محتويات غرفة مكتبى » .

ومشى آدامسون فى الغرفة ، وجعل يمسح بيده على خشب الأبواب والنوافذ ، وهو يقول : « هذا من البلوط الإنجليزى ، أليس كذلك ؟ إن له لمعة تختلف عن لمعة البلوط الإيطالى » وأجاب ايستمان : « نعم إنه بلوط انجليزى مستورد ، لقد انتقاه لى صديق متخصص فى صناعة الأخشاب » .

ونهض ايستمان وجعل يطوف بآدامسون فى أرجاء الغرفة

الفسيحة ، وهو يحدثه عن ظروف تصميمها ، وتأثيثها ، فلما وقفا أمام النوافذ ، أشار ايستمان من خلالها بأصبعه إلى طائفة من المنشآت التي أسهم وحاول بوساطتها أن يسهم في خدمة الإنسانية كجامعة روشستر ، والمستشفى الطبي ، ومستشفى الأطفال ، فهنأه آدامسون بحراره ، وأثنى على الأريحية التي حفزته على تخفيف ويلات الإنسانية ! .

وفتح ايستمان صندوقاً زجاجياً ، وأخرج منه أول آلة تصوير اقتناها في حياته ، وقد اشتراها من رجل إنجليزي .

وسأله آدامسون عن كفاحه المبكر في معترك الحياة ، فتكلم ايستمان عن فقره أيام طفولته وصباه ، وكيف كانت أمه الأرملة تشرف على شئون البيت ، بينما هو يكدّ في عمله بإحدى شركات التأمين لقاء عشرين قرشاً في اليوم !

واستدرجه آدامسون إلى الحديث . ببضعة أسئلة أخرى ، وراح ينصت له في شغف واهتمام وهو يروي قصة تجاربه في التصوير بالورق الحساس ، وكيف كان يصل الليل بالنهار في العمل دون أن يصيب غير إغفاءة قصيرة ، وكيف كان ينام مرتدياً ثيابه أحياناً حتى لا يضيع وقتاً في ارتدائها إذا استيقظ .

ولقد حذر المهندس آدامسون ألا يمكث أكثر من خمس دقائق ، ولكن ساعتين انقضتا ومازال آدامسون في حضرة ايستمان

أخيراً التفت ايستمان إلى ادامسون وقال له : « عندما كنت في اليابان ابتعت بعض المقاعد وأحضرتها معي ووضعتها في شرفة منزلي فكان أن محت الشمس طلاءها ، فاشتريت بعض الطلاء وأعدت طلاءها بنفسي ، أتريد أن ترى كيف أطلي الكراسي ؟ تعال إلى بيتي وتغد معي ...

وذهب آدامسون ، فلما تناولا الغداء أطلعه ايستمان على المقاعد التي ابتاعها من اليابان ، ولم يكن المقعد منها يساوي أكثر من ريال ونصف ريال ، ولكن جورج ايستمان كان فخوراً بها لأنه طلاها بنفسه ! .

وارتفعت قيمة العطاء لتأثيث المسرح إلى ٩٠ر٠٠٠ ريال ! فمن تظنه حصل عليه ؟ . . . جيمس آدامسون طبعاً !

* * *

أين ينبغي لك ولي أن نبدأ بتطبيق هذه التعويذة السحرية : التقدير ؟ ! لماذا لانبدأ في عقر دارنا ؟ أنا لا أعرف مكاناً آخر أشد من بيوتنا حاجة إلى ذلك ، ولا أشد منها حرماناً !

لابد أن لزوجتك أوجه كمال . . أو على الأقل لابد أنك ظننت ذلك عندما أقدمت على الزواج منها ! فبالله ، كم مضى من الزمن على المرة الأخيرة التي أبديت فيها إعجابك بجمالها ؟ كم ؟

كنت فى رحلة صيد بدلتا نهر « ميراميش » فى « نيو برونسويك » ، عندما وقع نظرى على جريدة محلية ، فقرأت كل مافيها ، بما فى ذلك الإعلانات ، لكى أقتل الوقت فى معسكر الصيد النائى . . وقد وجدت فى تلك الجريدة مقالا للكاتبة الذائعة الصيت « دوروثى ديكس » أعجبت به لدرجة أننى فصلته عن الجريدة واحتفظت به ! .

قالت « دوروثى » فى مقالها ذاك إنها ضاقت بالاستماع إلى النصائح العقيمة التى تزجى للعرائس والعرسان ، وأجدى من هذا أن ينتحى شخص مجرب حكيم بالعريس ويقول له : لاتتزوج حتى تقبل صخرة « بلارنى »[1] عسى ألا تنقطع عذوبة حديثك عن زوجتك ، واعلم أن امتداح المرأة قبل الزواج هو من قبيل الميل والانعطاف ، أما امتداحها بعد الزواج فهو من قبل الضروريات للمحافظة على راحة البال والهناء العائلى ، إن الحياة الزوجية ليست ميداناً لإثبات الإخلاص وحسن النية بقدر ماهى للكياسة وحسن التدبير »

(١) تقول أسطورة انجليزية إنه كانت فى حصن « بلارنى » ، بايرلندا صخرة كل من يقبلها يوهب القدرة على الكلام اللين اللطيف . وهذا شبيه بما يجرى بين العوام فى مصر من إطعام العروس قطعاً من السكر كى يكون كلامها فى مثل حلاوته !

إذا أردت أن تحظى براحة البال فى حياتك الزوجية فلا تنتقد الطريقة التى تدير بها زوجتك شئون البيت ، ولا تعقد المقارنات بين ما تفعله زوجتك وما تفعله أمك أو شقيقتك ، ولكن كن ، على النقيض ، ممتدحاً دائماً لتدبيرها ، وهنىء نفسك جهراً على أنك قد تزوجت من امرأة جمعت بين محاسن « فينوس » ، و « منيرفا » و « مارى آن » ! .

وحتى لو وجدت قطعة اللحم التى أمامك كأنها قدت من الجلد ، ولو وجدت الخبز كالحجر الصلد ، فلا تشك ، ولا تسخط بل ابد ملاحظة عابرة كقولك : « إن اللحم لم يصل إلى حد الكمال المعتاد ، وسوف تعمل زوجتك ، بعدئذ ، على أن يأتى الطعام محتفظاً بحسن ظنك فيه !

ولكن لا تتحول من السخط إلى التقدير ، من الانتقاد إلى الامتداح فجأة ودون تمهيد ، فقد تشتبه زوجتك فى حسن نواياك . . بل استحضر لها الليلة شيئاً من الزهور ، أو صندوقاً من الحلوى ، وأفضل من هذا ، استحضر لها كذلك إبتسامة مشرقة ، و بعض العبارات المخلصة .

ولا تقل : « أى والله ينبغى أن أفعل هذا » . . بل افعله ! فلو أن أكثر الأزواج — والزوجات — فعلوا هذا ، فليت شعرى

أتظل زيجة من كل ست زيجات تتحطم على أعتاب محاكم الطلاق ؟ .

* * *

أتود أن تعلم كيف توقع امرأة فى حبك ؟ .

حسنا ، ها هو ذا السر ، وهو ليس من بنات أفكارى ، بل إنى اقترضته من « دوروثى ديكس » إذ تقول :

« قابلت ، ذات يوم رجلاً قبض عليه متلبساً بتهمة تعدد الزوجات (وعلى فكرة ، لقد قابلته فى السجن !) ، وسعه أن يكتسب قلوب ثلاث وعشرين امرأة ـ وأن يكتسب رصيدهن فى المصارف أيضاً ! ـ فلما سألته كيف كان يوقع النساء فى حبائل حبه ، قال إنه لم يستخدم الخداع أبداً ، كل ما كان يفعله هو أن يحدث المرأة عن نفسها طول الوقت ! » .

وهذه الخطة تنفع مع الرجال كذلك ، قال دزرائيلي :

« حدث رجلاً عن نفسه ينصت لك ساعات ! » .

فإذا كنت تريد أن يحبك الناس ، فاتبع القاعدة رقم ٦ :

اسبغ التقدير على الشخص الآخر واجعله يشعر بأهميته .

إجمـــال

ست طرق لكى تحبب الناس إليك

القاعدة رقم ١ :

اظهر اهتماماً بالناس

القاعدة رقم ٢ :

ابتســـم

القاعدة رقم ٣ :

اذكر أن اسم الرجل هو أجمل وأحب الأسماء إليه

القاعدة رقم ٤ :

كن مستمعاً طيباً وشجع غيرك على الكلام عن نفسه

القاعدة رقم ٥ :

تــكلم فيما يسر محدثك ويلذ له

القاعدة رقم ٦ :

اسبغ التقدير المخلص على الشخص الآخر ، واجعله يشعر بأهميته

الجزء الثالث

اثنتا عشرة طريقة لكى تجتذب الناس إلى وجهة نظرك

الفصل الأول

لا تجادل

كنت مدعواً إلى مأدبة لتكريم سير « روس سميث » .

وبينما نحن جلوس إلى مأدبة العشاء ، روى الرجل الذى يجلس بجوارى قصة محورها هذه العبارة « ثمة قدرة إلهية تكيف مصائرنا برغم إرادتنا » ، وزعم أن هذه العبارة من الكتاب المقدس وكان مخطئاً ! فلكى أرضى إحساسى بالأهمية ، شكلت من نفسى لجنة متطفلة لتصحيح قوله ! واندفع الرجل يدافع عن وجهة نظره فى إصرار عنيد : « ماذا ؟ شكسبير ؟ ! هذا محال ! هذه العبارة من الإنجيل وأنا على يقين ! » .

كان المتحدث يجلس إلى يمينى ، وكان مستر « فرانك جاموند » ، وهو صديق قديم ، يجلس إلى يسارى ، وقد أفرد مستر جاموند سنوات طويلة من عمره لدراسة شكسبير ، فوافقنا

ـ المتحدث وأنا ـ على أن نحتكم إليه ، وأنصت إلينا مستر جاموند ثم ركلنى بقدمه ركلة خفية وقال لى: « إنك مخطىء ، هذه العبارة من الإنجيل ! » .

وفى خلال عودتنا قلت لمستر جاموند : « أصدقنى القول ، ألم تكن العبارة من شكسبير ؟ فأجاب: « طبعاً من « هاملت » الفصل الخامس ، المنظر الثانى . . ولكننا كنا ضيوفاً فى مأدبة ياعزيزى ، فلماذا تسىء إلى أحد الضيوف بأن تثبت له أنه مخطىء ؟ أسيحمله ذلك على استلطافك ؟ لماذا لاتدعه يحتفظ بوجهة نظره ؟ إنه لم يسألك رأيك ، ولم يكن يريده ، فلماذا تجادله ؟ تجنب دائماً الزاوية الحادة ! »

« تجنب دائماً الزاوية الحادة » . . لقد مات الرجل الذى قال هذه العبارة ، ولكن الدرس الذى ألقاه علىّ مازال راسخاً فى نفسى ، وقد كنت فى مسيس الحاجة إلى هذا الدرس ، لأننى كنت مجادلاً عنيفاً .

فحين كنت صبياً اعتدت أن أجادل فى كل شىء ، فلما ذهبت إلى الجامعة درست المنطق لأستعين به على الجدال ، ورحت أسهم فى المناظرات أياً كان موضوعها . كان علىّ أن أشبع « حب الظهور » بأى ثمن ! وأخيراً بدأت أدرس المناظرة وطرق الجدال فى نيويورك ، وأوشكت ذات يوم — وكم

يخجلني هذا ! . . أن أضع كتاباً في هذا الموضوع ! ولقد خرجت من هذا كله بنتيجة واحدة ، هي أن ثمة طريقة واحدة لكي تكسب جدالاً ، تلك هي أن تتجنبه كما لو كان حية رقطاء ، أو زلزالاً مدمراً !

ثم . لايمكنك أن تفوز قط في جدال ، لأنك سواء انتصرت أم هزمت فأنت خاسر على أي حال . لماذا ؟ هب أنك فندت أقوال الشخص الذي تجادله ، وحطمت وجهات نظره ، وسفهت أقواله ، فما الذي يحدث ؟ قد تحس بالرضى والارتياح ، ولكن بماذا يحس هو ؟ إنه لن يسلم بانتصارك أبداً مادامت قد خرجت كبرياءه وخدشت اعتباره . وثمة حكمة مأثورة تقول : « الرجل الذي أرغم على أن يعتقد ماليس يعتقده لايزال عند اعتقاده الأول ! » ؛ وقد رسمت « شركة بن للتأمين على الحياة » سياسة حميدة لمندوبيها ، ليس لأحدهم أن يحيد عنها ، تلك هي : « لاتجادل » !

* * *

منذ سنوات مضت التحق بمعهدي رجل إيرلندي مولع بالجدال والتحدي . كان يشتغل وسيطاً لإحدى شركات سيارات النقل ، ولكنه لم يصادف نجاحاً يذكر ، ولهذا لجأ إلي فاستكشفت أن سر إخفاقه هو طول باعه في اللجاجة والجدال !

وعندئذ لم يكن همي الأول أن أعلم « باتريك أوهير » ــ وهذا هو اسمه ــ كيف يتكلم ، بل كان همي الأول أن أدربه على ألا يتكلم ! ومستر « أوهير » الآن في القمة بين وسطاء شركة « هوايت » للسيارات في نيويورك ، فكيف تأتى له ذلك ؟ ها هي قصته كما رواها :

« دخلت يوماً مكتب عميل كنت أرغب في أن أبيعه سيارة جديدة ، فما إن علم بمهمتي حتى صاح : « ماذا ؟ سيارة من « هوايت » إنها أسوأ السيارات جميعاً ، بل إنني لا أقبلها لو أعطيتني إياها بلا مقابل ! إنني سأشتري سيارة من شركة « هوسيت » ! . » وعندئذ قلت له : « خيراً تفعل ياسيدي . إن سيارات هوسيت مشهود لها بالجودة وقوة الاحتمال ؛ ثم إن « شركة هوسيت » شركة طيبة ، وبائعوها رجال طيبون » وسرعان مازالت عن الرجل حدته الأولى . . فلم يبق هناك مجال للجدال مادمت قد أقررته على وجهة نظره ! إنه لن يقضي طول اليوم يقول « إن سيارة « هوسيت » أحسن » مادمت أنا قد وافقته على ذلك . وانتهزت فرصة سكوته ، فرحت أطرق نواحي القوة في سيارات « هوايت » ، والفروق الدقيقة بينها وبين سيارات « هوسيت » ، فلم أغادر مكتبه ذلك الصباح حتى كنت قد بعته سيارة جديدة !

« وقد مرّ بى زمن كانت فيه عبارة جارحة كتلك التى فاه بها العميل ، تجعل الدم يغلى فى عروقى فأشن على العميل حرباً عواناً ، وأهاجم سيارات « هوسيت » فى قسوة عنيفة ، وكلما ازددت هجوماً على « هوسيت » كلما استمسك المشترى برأيه فى أفضليتها ، وكلما أمعن المشترى فى الجدال كلما كان أدنى إلى شراء بضاعة منافسى !

وأنا إذ أنظر اليوم إلى الماضى ، أعجب كيف وسعنى أن أبيع شيئاً على الإطلاق ! لقد ضيعت سنين من عمرى ، على غير طائل فى الجدال والشجار ».

يقول بنجامين فرانكلين : « إذا جادلت ، وتحديت ، وناقضت . فربما استطعت أن تنتصر أحياناً ، ولكنه نصر أجوف ، لأنك ستخسر ، على أى حال ، حسن علاقتك بمحدثك ، فماذا تفضل : انتصاراً أجوف ، أم علاقة طيبة بالرجل ؟ فأنت قلما تفوز بالإثنين معاً ! »

وقد نشرت جريدة « بوسطن ترانسكريبت » ذات مرة هذا النظم الرمزى :

« هنا يرقد جثمان « وليم جراى »
« الذى عاش مجادلاً ومات مجادلاً »

« كان الحق فى جانبه ، وظل محقاً دائماً »
« ولكنه مات تماماً كما لو كان مخطئاً » .

نعم قد يكون الحق فى جانبك ، وقد تظل محقاً دائماً فى جدالك ، ولكن محاولتك إلغاء رأى الشخص الآخر صائرة إلى عقم مؤكد ! تماماً كما لو كنت مخطئاً ! .

صرح « وليم ماك آدو » وزير الخزينة فى عهد الرئيس « ودرو ولسون » أنه تعلم من السنوات التى قضاها فى معترك السياسة ، أن من المحال أن تقهر بالجدال رجلاً جاهلاً ! .

« رجلاً جاهلاً » ؟ ! بل إنك تتلطف فى سوق العبارة يامستر ماك آدو ، فقد دلتنى تجاربى على أنك قد تتوصل إلى أى شىء إلا أن تغير اعتقاد أى رجل — بغض النظر عن مستوى علمه وذكائه فى أية معركة كلامية ! .

قال بوذا : « لا تنتهى الكراهية أبداً بالكراهية ، وإنما تنتهى بالحب » وكذلك الجدال لاينتهى أبداً بالجدال ، وإنما بالكياسة ، والتلطف ، والرغبة الصادقة فى أن تقف على وجهة نظر الشخص الآخر .

وقد لام لنكولن ذات مرة ، أحد الضباط الشبان على نزوعه إلى الجدال العنيف مع زملائه ، قائلا : « لا يجد الرجل الذى يتطلع تحقيق مثله العليا زمناً ينفقه فى الجدال على غير

طائل . إنه إذن لا يقوى على احتمال الشدائد بدليل فقده السيطرة على نفسه ! سلِّم بالأشياء الهامة التى تكون حججك فيها مساوية لحجج محدثك ، وسلم بالأشياء التافهة ولو كانت لمحدثك كل الحجج ؟ فأن نخلى الطريق للكلب العقور خشية أن يعضنا : خير من أن نقتله بعد إذ يعقرنا ، فإن قتله ، فى هذه الحال ، لن يفيد فى علاج عضته شيئاً ! » .

فلكى تجتذب الناس إلى وجهة نظرك ! اتبع القاعدة رقم واحد :

لا تجادل . . واعلم أن أفضل السبل لكسب جدال هو أن تجنبه .

الفصل الثانى

وصفة مُجرَّبة لخلق الأعداء

عند ما كان « تيودور روزفلت » رئيساً للجمهورية ، صرح بأنه لو استطاع أن يكون على صواب ثلاثة أرباع الوقت لبلغ حد الكمال ، فيما يرى !

فإذا كان هذا هو الكمال فى رأى رجل من أشهر رجال القرن العشرين فماذا عنك وعنى ؟

لو وسعك أن تثق بأنك على صواب نصف الوقت فقط لأمكنك عندئذ ، أن تذهب إلى « وول ستريت » — حى الأعمال فى نيويورك — وتكسب مليون ريال فى اليوم ، وأن تشترى لك « يختاً » بحارياً ، وتتزوج من غادةٍ هيفاء ! وإذا لم تستطع أن تثق بأنك على صواب نصف الوقت ، فكيف تقول للناس إنهم مخطئون ؟ .

إن فى وسعك أن تقول للرجل إنه مخطىء بمجرد نظرة ، أو لفتة ، أو إشارة ، وتكون فى ذلك بليغاً بلاغتك فيما لو استخدمت الألفاظ .

وإذا قلت لرجل إنه مخطئ، فهل تريد أن يقرك على ذلك؟ أبداً. فإنك قد سددت إلى ذكائه، وحكمه، وكبريائه، واعتباره ضربة مباشرة ولكنها لن تجعله يحيد عن رأيه. نعم، في استطاعتك أن تغرقه في بحر من منطق «أفلاطون» أو «ايمانويل كانت»، ولكنك لن تغير من رأيه شيئاً مادمت قد جرحت كبرياءه.

لا تبدأ حديثاً قط بقولك لمحدثك: «سأثبت لك هذا أو ذاك» فإن هذا القول يعدل قولك: «إنني أذكى وأقدر منك، وسألقي عليك درساً لألفي مايدور بذهنك» هذا تحدٍّ يستثير العناد، ويحفز على النضال حتى قبل أن تبدأ حديثك!.

إذا كنت ستثبت شيئاً فلا تعلن ذلك سلفاً. بل اثبته في كياسة ولباقة حتى لايكاد يشعر أحد بأنك فعلت!.

قال لورد شترفيلد ينصح ولده: «كن أحكم الناس إذا استطعت، ولكن لاتقل للناس ذلك».

إنني لاأومن اليوم بشيء كنت أومن به منذ عشرين عاما اللهم إلا «جدول الضرب» وحتى هذا أتشكك فيه عندما أقرأ كتب «اينشتين» ـ وفي خلال عشرين سنة أخرى قد لاأومن بشيء مما ذكرت في هذا الكتاب؛ فلست الآن واثقاً من شيء كما اعتدت أن أكون!.

قال سقراط لأتباعه في أثينا: «أنا لا أعلم شيئاً علم اليقين إلا أنني لاأعلم شيئاً»!.

فإذا قال متحدث شيئاً وظننته أخطأ ـ وقد تجزم بأنه أخطأ! ـ أليس من الأفضل أن تقول له: «إنني أرى رأياً آخر، ولكني قد أكون مخطئاً، فكثيراً ماأخطئ ... فإذا كنت مخطئاً فإني أحب أن تصحح لي خطئي، فدعنا نختبر الحقائق».

هناك سحر، أي سحر، في عبارات كهذه «قد أكون مخطئاً»، و«أنا كثيراً ماأخطئ» و«دعنا نختبر الحقائق» فلا أحد يستطيع أن يعترض على قولك «قد أكون مخطئاً»، وثق أنك لن تقع في المشكلات مادمت تسلم بأنك قد تكون مخطئاً فهذا كفيل بأن يوقف كل جدال، ويبث في محدثك روح العدل والإنصاف، فيحاول أن يتخذ الموقف نفسه الذي اتخذته، ويسلم بأنه هو الآخر، قد يكون مخطئاً، فإذا أصررت بعد هذا، على أن تقول للناس إنهم مخطئون، فاقرأ الفقرة التالية كل صباح قبل الإفطار، إنها من كتاب الأستاذ «جيمس هارفي روبنسون» بعنوان «خلق العقل»[1]

(1) Jenes Harvey Robinson, «The mind in the making»

« قد نغير أحياناً ما بأنفسنا دون صعوبة أو غضاضة ، ولكننا متى أدلينا برأي وقيل لنا إننا مخطئون ، تمسكنا به ، ولم نتزحزح عنه قيد شعرة . والسهولة التي نكوّن بها آراءنا وعقائدنا ، في مبدأ الأمر ، تدعو حقاً إلى الدهشة ، ولكننا لانلبث حتى نمتلىء إيماناً بها وتعصباً لها ، حتى ليستعصى على أمره أن يسلبنا إياها ، ذلك لأننا نضعها مع كرامتنا و إحساسنا بأهميتنا في كفة واحدة .

إن « ضمير المتكلم » هو أهم محرك للشئون الإنسانية جميعاً وان نعتدل في استخدامه لهو ابتداء الحكمة الحقة ، إننا نعلق على ضمير المتكلم أقصى الأهمية ، سواء ألحق بكلمات كهذه « عشائي » ، و « كلبي » ، و « بيتي » ، أو أضيف إلى كلمات كتلك « أبي » ، و « وطني » ، و « إلهي » ولن تجد أحداً يسلم في سهولة ، بأن ساعته مخطئة ، أو أن سيارته ليست جميلة ولن يسلم أحد بأنه مخطىء في معلوماته عن قنوات المريخ ، أو نطقه لكلمة « ابكتيتوس » أو معرفته بفائدة عقار « السالين » !

إننا مطبوعون على متابعة الاعتقاد فيما اعتدنا أن نعتقد فيه ، فإذا ألقى ظل من الشك على أحد معتقداتنا رحنا نتلمس السبل كافة لتبرير تعلقنا به . والنتيجة الحتمية أن معظم ما نسميه بالتعقل أو التدبر ، إنما هو حقيقة الأمر التماس للمبررات التي تسوغ لنا متابعة الاعتقاد فيما نعتقد » .

هل تجدى هذه الفلسفة في الأعمال ؟ دعنا نر :

يشتغل « ف . ماهونى » ببيع الآلات المستخدمة في استخلاص البترول وتنقيته . تقدم إليه عميل هام في « لونج أيلاند » يطلب صفقة من آلاته ، وأوشكت الآلات أن يتم صنعها ثم حدث أن حذر العميل بعض أصدقائه من آلات مستر « ماهونى » ، وأنذروه بأنه وقع في خطأ مبين . وقلق العميل ، واشتد به الحنق ، فأسرع يطلب مستر « ماهونى » بالتليفون ، وأقسم له أنه لن يقبل الآلات التي أوصى بصنعها !

قال مستر « ماهونى » وهو يقص هذه القصة :

« . . وكنت أعلم أن هذا العميل وأصدقاءه مخطئون في ظنهم ولكن أدركت أن من خطأ الرأي أن أقول لهم ذلك . فذهبت إلى « لونج أيلاند » لمقابلة العميل ، وإذ دخلت عليه انتفض من مقعده ، وأقبل علي وهو يتكلم في سرعة وصخب ، فقد كان شديد الاهتياج بحيث جعل يلوح بقبضته في الهواء وهو يحدثني ، نال مني ومن صناعتي ، ثم اختتم حديثه بقوله : « والآن ماذا ستفعل ؟ » فقلت له في هدوء تام إنني على استعداد لأن أفعل كل ما يشير به علي ، ثم أردفت : « أنت الرجل الذي سيدفع الثمن ، فمن حقك أن تحصل على الشيء الذي تريده . وعلى أية حال فينبغي لأحدنا أن يتحمل المسئولية ، فإذا كنت تظن أنك

على حق فأعطنا الفرصة للمضى فى إكمال الآلات التى أوصيت بها فإذا لم تأت كما طلبتها تماماً فأنا على استعداد لأن ألغى الصفقة وأتحمل ماأنفقته فى سبيلها من مال ، طمعاً فى إرضائك . ولكن إذا أتت الآلات كما طلبتها تماماً فعليك أنت أن تتحمل المسئولية وأن تدفع الثمن » وكانت ثائرة الرجل قد هدأت عندئذ . فقال : « حسناً . امض فى العمل ، ولكن إذا لم تأت الأدوات كما ينبغى فقل عليك العفاء » وقد أتت الآلات كما ينبغى ، وأوصانى بعدها بطلبين آخرين .

« عندما أهاننى هذا الرجل ولوّح بقبضته فى وجهى ، وألمع إلى أننى لاأعرف صناعتى كما ينبغى ، اقتضانى ذلك كل ذلك ماوسعنى من قوة الإرادة كى لاأحاول تبرئة نفسى ! وقد أجدانى هذا كثيراً فلو أننى قلت له إنه مخطىء ، و بدأت معه جدالاً ، فربما جر ذلك إلى قضية فى المحاكم وخسارة مادية ، فضلا عن خسارته كعميل

« نعم أنا أعتقد ألا جدوى من أن أقول للرجل إنه مخطىء »

فلا تجادل أحداً ، ولا تقل لأحد إنه مخطىء . بل استخدم الكياسة . كن كيساً فهذا يساعدك على كسب محدثك .

فإذا أردت أن تجتذب الناس إلى وجهة نظرك فاتبع القاعدة رقم ٢

احترم آراء الشخص الآخر ولا تقل لأحد إنه مخطىء

الفصل الثالث

إذا كنت مخطئاً فسلّم بخطئك

على مسيرة دقيقة واحدة من بيتى غابة برية عذراء تتفتح فيها الأكمام عن أزهار ناصعة البياض ، وتبنى فيها العصافير أوكارها ، وتربى صغارها ، وتتطاول الأعشاب على أرضها حتى لتكاد تبلغ عنق الجواد . هذه الأرض المشجرة المزهرة التى لم تمسسها يد التهذيب والتنسيق ، يطلق عليها اسم « فورست بارك » أى متنزه الغابة ـ وهى فى الواقع لاتنقص عن الغابة شيئاً ومن المحتمل أنها لم تتغير كثيراً عما كانت عليه فى ذلك المساء الذى استكشف فيه « كولمبس » القارة الأمريكية !

وكثيراً ما أتنزه فى هذه الغابة مع « ركس » كلبى الصغير « البولدوج » .

ولما كنا نادراً ما نلتقى بأحد فى خلال نزهتنا ، فقد اعتدت أن أطلق العنان لركس يجرى ويمرح كيف شاء . وقابلنا ذات يوم أحد رجال البوليس الراكبين ، و يبدو أنه كان متلهفاً على إظهار سلطته ، فسألنى فى لهجة اللوم والتقريع : « ماذا تعنى

بإطلاق العنان لهذا الكلب يجرى بلا طوق يشده إليك ؟ ألا تعرف أن فى هذا مخالفة للقانون ؟ ! » .

فأجبته فى لهجة رقيقة : نعم أعرف ذلك ، ولكننى ظننت أنه لن يؤذى أحداً هنا » .

فقال الشرطى بلهجة ذى الحول والطول : « ظننت ؟ إن القانون لم يعمل حساباً للظنون ! من الجائز أن يعض طفلا ، و يقتل عصفوراً . سأدعك تمر لحالك هذه المرة ، ولكنى إن رأيتك تطلق العنان لهذا الكلب مرة أخرى ، فابحث عن سبب يقنع القاضى ! » .

وقد أطعت الشرطى فعلا . . . عدة مرات ! ولكن « ركس » لم يرق له الطوق ، ولم يرق لى أنا أيضاً ، فقررنا ـ ركس وأنا ـ أن تغامر مرة أخرى ! و بدا كل شىء ، فى مبدأ الأمر ، على خير ما يرام . . ثم سرعان ما وقعنا فى الفخ ! فقد كنت وركس نتسابق على سفح التل الذى يحد الغابة ، عندما رأيت « حامى حمى القانون » فى مواجهتى ممتطياً صهوة جواده ! . . وكان ركس على قيد خطوات منه ! وعرفت على الفور أنه لم تعد لى حجة أبديها ، فلم أنتظر حتى يبدأنى الشرطى بالكلام ، بل بادرت أقول له : « لقد ضبطتنى متلبساً بالجريمة

وليس لى من مبرر ولا عذر ! لقد أنذرتنى بأن تسوقنى للقاضى إن خالفت القانون مرة أخرى ، ولكننى لم أرعو ! » .

وهنا قال الشرطى فى لهجة رقيقة : « أنا أعرف أن فى رؤيتك هذا الكلب يجرى منطلقاً هنا وهناك إغراء يصعب عليك مقاومته ! » .

فقلت : « نعم . ولكن هذا مخالف للقانون ! » .

قال « ولكنى أحسب أن هذا الكلب الصغير لن يؤذى أحداً » .

قلت : « ولكنه قد يقتل عصفوراً ؟ » .

فقال باسماً : حسناً . هل أدلك على ما يحسن بك أن تفعله ؟ اطلقه يجرى هناك على السفح الآخر للتل . . . حيث لا أستطيع أن أراه ! ! » .

لما كان هذا الشرطى إنساناً ، فقد رغب فى إشباع إحساسه بالأهمية والاعتبار ، فلما بدأت أدين نفسى ، وأحكم طوق الاتهام حول عنقى ، أصبح سبيله الوحيد لتغذية إحساسه بالأهمية هو أن يقف منى موقف الحاكم الرحيم الذى يهب العفو وهو قادر ! .

ولكن هب أننى حاولت تبرئة نفسى ! . . هل جادلت مرة شرطياً ؟ ! إذن فأنت تعرف النتيجة !

وإذا عرفنا أننا سنمنى بالهزيمة على أى حال ، أفليس من الأحجى أن نسبق نحن الشخص الآخر إلى التسليم بها ؟ ! أليس من الأفضل أن نستمع إلى النقد الذى نوجهه نحن إلى أنفسنا بدلاً من أن ننصت إليه من شخص آخر ؟

اذكر كل المثالب التى ترى أن الشخص الآخر يعتزم ، أو يريد أن يقولها عنك ، وقلها عن نفسك قبل أن تسنح له الفرصة ! فأنت عندئذ تحبس الرياح عن شراعه . والأرجح أنه سيأخذ ، عندئذ ، بالتى هى أكرم ، ويقف منك موقف الرحيم العافى ، ويهون من عيوبك وأخطائك . . تماماً كما فعل معى الشرطى !

* * *

وقد استخدم الرسام « فرديناند وارين » هذا الأسلوب لاكتساب قلب عميل فظ ، سيء الخلق .

قال مستر وارين وهو يروى القصة : « ينبغى ، حين نضع الرسوم الخاصة بالإعلانات ، أو أغراض النشر الأخرى ، أن نراعى الدقة التامة . ولكن رئيسى هذا كانت هوايته البحث عن الأخطاء فى الرسوم التى تقدم له . . وكثيراً ما غادرت مكتبه وقد تملكنى اشمئزاز ، لا بسبب النقد ، ولكن بسبب طريقته فى اللوم والتسفيه !

« وحدث أن سلمته يوماً ما كان أوصانى به من رسوم «

ولكنه مالبث أن استدعانى ، بالتليفون . فلما ذهبت إليه سألنى فى غلظة كيف وقعت فى كيت وكيت من الأخطاء ! فكظمت غيظى ورأيتها فرصة لتجربة مبدأ انتقاد النفس ، فقلت :

— ياسيدى . إذا كان ماتقوله صحيحاً ، فأنا مخطىء وليس ثمة مبرر لحماقتى . لقد ظللت أرسم لك مدة طويلة كانت كافية لأن تجعلنى أجيد فنى . إننى خجول من نفسى !

« ولشد مادهشت حين انبرى يدافع عنى قائلاً :

— أنت على حق . . ولكن . . إنه خطأ ليس بذى بال على أى حال .

إن أية غلطة قد تكون باهظة الثمن ، ثم إنه كان ينبغى أن أكون أشد عناية .

« وجعل المدير يحاول أن يصل حبل كلامه ، ولكنى لم أمكنه . كنت — لأول مرة — أستمتع بالتحدث إلى هذا الرجل ! كنت أنتقد نفسى ، وقد لذ لى ذلك ! وتابعت حديثى قائلا :

— كان يجب أن أكون أشد حرصاً . لقد أتحت لى فرصة العمل والكسب ، فمن حقك علىّ أن أبذل أقصى الجهد فيما أقدمه لك من رسوم . وعلى هذا يجب أن أعيد هذا الرسم من جديد ! » .

« فرفض قائلاً :

— كلا . كلا . لم يخطر لى قط أن أجشمك هذا العناء !

« ثم امتدح مقدرتى ، وأكد لى أنه لايريد إلا تغييراً طفيفاً . .

« ولقد انتزعت نفسى من الاندفاع إلى انتقاد نفسى بمجهود جبار فى ذلك اليوم ! ثم أنهى المدير حديثه معى بأن دعانى إلى تناول الغداء معه . وقبل أن نفترق فى ذلك اليوم كان قد عهد إلىّ بعمل آخر ! »

إن أى مغفل يسعه أن يدافع عن أخطائه — ومعظم المغفلين يفعلون ! — أما أن تسلم بأخطائك فهو سبيلك إلى الارتفاع درجات فوق الناس ، وإلى الإحساس بالرقى والسمو .

* * *

يُعد « ألبرت هبارد » واحداً من الكتاب الذين استطاعوا أن يثيروا شعباً بأسره . فطالما أثارت عباراته التمرد والعناد فى نفوس قرائها . . غير أن « هبارد » ، مع قلة حظه من المقدرة على معاملة الناس ، استطاع فى أحوال كثيرة أن يحوّل أعداءه إلى أصدقاء !

مثال ذلك أن قارئاً ساخطاً كتب إليه مرة يقول إنه

لايقره على ماجاء فى أحد مقالاته ، وأنهى خطابه بأن نعت هبارد بما لايحب من الصفات ! فما كان من هبارد إلا أن أرسل له يقول : « هل لك أن تتفضل بزيارتى لنبحث معاً هذا الموضوع ؟ أنا نفسى لا أقر ما كتبت . فما كل ما كتبت بالأمس يروق لى اليوم . وكم يسعدنى أن أطلع على آرائك فى هذا الموضوع » .

فماذا تستطيع أن تقول لإنسان يعاملك بهذا الأسلوب ؟ !

عندما نكون على صواب ، دعنا نحاول أن نكسب الناس بلطف وكياسة إلى وجهة نظرنا . وإذا كنا مخطئين — وكثيراً ما نكون إلى حد يدعو للدهشة ! — فدعنا نسلم بأخطائنا فى سرعة وحماسة . فاتباع هذه الطريقة لن يعقب لك نتائج مدهشة وحسب ، بل سوف يعود عليك بمتعة لا تحسها حين تحاول تبرئة نفسك ، وإنكار أخطائك .

فإذا أردت أن تكسب الناس إلى وجهة نظرك ، فاذكر القاعدة رقم ٣ :

إذا كنت مخطئاً فسلم بخطئك

الفصل الرابع

أقصر الطرق إلى قلب الرجل

إذا كنت مهتاج الخاطر ، محنقاً مغيظا ، وصببت جام حنقك وغيظك على الشخص الآخر ، فلا شك أنك ستزيح عن كاهلك عبئاً كان يرهقك . ولكن ماذا نال الشخص الآخر ؟! أيشاركك راحتك ؟! أتجعله لهجتك الحادة ، وموقفك العدائى منه أقرب إلى موافقتك ، ومشاطرتك الرأى ؟!

قال « ودرو ولسن » ذات يوم : « إذا أتيت إلىّ وقد أطبقت قبضتك ، فإنى أعدك أن أطبق قبضتى بأسرع مما فعلت أما إذا أتيت إلىّ وقلت : « دعنا نتبادل الرأى » ، فحتى إذا اختلفنا ، فلن نلبث أن نجد أننا لم نبعد كثيراً أحدنا عن الآخر ! »

ولم أعرف من قدر هذه الحقيقة حق قدرها مثل « جون روكفلر » ، الابن . ففى عام ١٩١٥ ، كان روكفلر أوفر الناس حظاً من البغض والمقت فى ولاية كولورادو . وكان يهز أعطاف هذه الولاية أعنف إضراب فى تاريخ الصناعة الأمريكية ، هو

ذلك الذى قام به عمال المناجم يطالبون شركة كولورادو للفحم — وعلى رأسها روكفلر — برفع أجورهم .

وبينما الثورة الجامحة تعصف بالممتلكات والأرواح ، وبينما الصدور موغرة بالحنق والكراهية والبغضاء ؛ أراد روكفلر أن يقر الوئام والسلام ، وقد فعل ! كيف ؟ هاهى ذى القصة :

قضى روكفلر أسابيع يحاول أن يوطد الصداقة بينه وبين رؤساء العمال الثائرين ، وذوى النفوذ فيهم . ثم جمع هؤلاء وألقى فيهم خطاباً سرعان ما أذهب أمواج البغض المتدافعة ، التى هددت باكتساح روكفلر ، وأكسبته نفراً غفيراً من المعجبين المحبين ، حتى إن المضربين عادوا بعد ذلك إلى العمل دون أن يقولوا كلمة عن مسألة رفع الأجور التى جاهدوا من أجلها جهاداً مريراً .

وها هو ذا مطلع ذلك الخطاب المشهور ؛ واذكر وأنت تطالعه أن روكفلر كان يتحدث به إلى رجال كانوا ، إلى بضعة أيام خلت يريدون أن يشنقوه ، وأن يشدوا حبل مشنقته إلى شجرة تفاح فى الطريق العام ! ورغم ذلك فلم يكن فى استطاعته ، وهو يخاطبهم ، أن يكون أكرم ، ولا أكثر وداً وصداقة

بدأ روكفلر خطبته قائلا :

« إنه يوم مشرق من أيام عمرى ، وساعة ميمونة الطالع من ساعات حياتى هذه التى ألتقى فيها بكم معشر ممثلى العمال ؛

فاسمحوا لى أن أبدى شديد اغتباطى ، وأن أبلغكم ، بالأصالة عن نفسى ، وبالنيابة عن موظفى الشركة والقائمين عليها جميعاً ، مبلغ اعتزازنا بهذا الاجتماع التاريخى الذى سنذكره ماحيينا . ولو أن هذا الاجتماع تمّ قبل أسبوعين ، لكنت أقف اليوم بينكم غريباً عن معظمكم ، لا أميز من وجوهكم إلا القليل . أما بعد أن سنحت لى الفرصة ، فى الأسبوع الماضى ، فزرتكم فى مخيماتكم وحظيت بالتحدث إليكم فرداً فرداً ، كما زرتكم ، بعد هذا فى منازلكم وقابلت زوجاتكم وأبناءكم . . أقول أما بعد هذا فإننا نلتقى اليوم كإخوة وأصدقاء ، وكم يسرنى أن تتكرر مثل هذه الفرصة الطيبة لأناقش معكم أغراضنا المتحدة ، ومنافعنا المتبادلة

« ولما كان المفروض أن يتم هذا الاجتماع بين ممثلى إدارة الشركة وممثلى العمال فيها ، فإنى أحس كأنى دخيل عليه ، إذ لم يسعدنى الحظ فأكون من هذا الفريق أو ذاك ، ومع ذلك أشعر أن ثمة رابطة قوية تشدنى إليكم أيها الرفاق ... »

أليس هذا مثلاً رائعاً يعز نظيره فى فن تحويل الأعداء إلى أصدقاء أوفياء ؟ !

هب أن روكفلر سلك طريقاً أخرى . . هب أنه جادل العمال ، وقذف فى وجوههم بالحقائق الصارمة . . هب أنه ألمع بلهجته أو إشاراته ، إلى أنهم مخطئون .. وهب أنه أقنعهم بكل

ما فى علم المنطق من حجج وبراهين بأنهم على خطأ مبين ، فما الذى كان يحدث ؟ ! أن تستشرى الثورة ، ويستفحل الشر والطغيان !

إذا كان قلب الرجل مفعماً بالحنق عليك ، والبغضاء لك فلن يمكنك أن تكسبه إلى وجهة نظرك بكل ما فى الوجود من منطق .

فليدرك هذا الآباء اللائمون ، الأزواج المنتقدون ، والمديرون الطاغون . . ولكن الأقرب إلى الاحتمال أن يصل هؤلاء إلى أغراضهم إذا توسلوا باللطف ، والرفق ، واللين .

* * *

قال لنكولن منذ مائة عام مضت : « ثمة مثل قديم يقول : إن نقطة من العسل تصيد من الذباب أكثر مما يصيد برميل من العلقم ! وكذلك الحال مع البشر : إذا أردت أن تكسب رجلا إلى جانبك فاقنعه أولا بأنك صديقه الخالص . فهذه « نقطة من العسل » تصيد قلبه ، وتلك وحدها هى الطريق المؤدية إلى قلب الرجل ! » .

كان « دانيل وبستر » ، المتشبه بالآلهة ، والذى يتكلم كما يتكلم يهوذا (إسم الإله عند اليهود) واحدا من أنجح

المحامين الذين عرفهم العالم . ذلك لأنه كان يسوق حججه القوية وبراهينه الدامغة مسبوقة بمثل هذه العبارات الودية : « هل لكم ياحضرات المحلفين أن تقدروا .. » و « قد يكون هذا ياحضرات السادة شيئاً جديراً بالتفكير . . . » و إليكم بعض الحقائق التى أعتقد أنها لا تخفى عليكم . . . » ، و « أنتم بما لكم من معرفة حقة بالطبيعة البشرية . . : » .

فلا تحدّ ، ولا إكراه ، ولا محاولة لفرض رأى !

وأنت قد لا يمهد إليك بفض إضراب ، أو بمخاطبة المحلفين ولكنك قد تريد تخفيض إيجار منزلك ـ مثلا ـ فهل يجديك التمهيد الودّى ، والكلام اللين اللطيف ؟ دعنا نرى :

أراد مستر « وب » أن يخفض إيجار منزله ، برغم ما كان يعهده فى المالك من عناد ، واستبداد بالرأى ، وقد نجح فى ذلك ، فكيف ؟

قال « وب » وهو يروى القصة :

« كتبت للمالك أخطره بأننى سأخلى مسكنى بمجرد أن ينتهى عقد الإيجار . والحقيقة أننى لم أكن أريد أن أخليه ، وإنما قصدت إلى أن أمهد لطلب خفض الإيجار ولكن الموقف بدا ميئوساً منه لا رجاء فيه ، إذ قد جرب سكان عبرى هذه الوسيلة فلم تجدهم نفعاً . وعندئذ قلت لنفسى : « إننى أدرس برنامجاً فى معاملة الناس ، فلماذا لا أجرب المبادىء التى درستها ، مع صاحب البيت ، وأرى ما يحدث ! » . وأتى المالك لزيارتى ، ومعه سكرتيره ، بمجرد أن تسلم خطابى . فقابلته بتحية حارة ، وترحيب بالغ ، مشفوع ببسمة مشرقة ، وبشاشة ظاهرة » .

« ولم أبدأ الحديث عن فداحة إيجار مسكنى ، وإنما رحت أمتدح له المسكن ، وأثنى على الأيام السعيدة التى قضيتها فيه . والحق أننى كنت « مسرفاً فى ثنائى ، مخلصاً فى تقديرى » ، ثم أبديت له إعجابى بالطريقة التى يدير بها أملاكه ، وقلت إننى أود لو أمكث فى المسكن سنة أخرى ، لولا أن مقدرتى المالية لا تسمح » .

« ولاح لى كأن الرجل لم يعهد هذا الاستقبال الحار من مستأجر آخر . وبدت عليه الحيرة ، ولم يدر ماذا يقول ! . . ثم انطلق يقص على ما يلقاه من المستأجرين من عناء ، حتى إن أحدهم أرسل له أربعة عشر خطاباً فى شهر واحد بعضها جارح مهين . وهدد آخر بفسخ عقد الإيجار إن لم يكف ساكن الطابق الذى يعلوه عن شخيره المزعج ! »

« ثم أردف قائلا : ... فيالها من سعادة أن أجد مستأجراً راضياً مسالماً مثلك » .

« ودون أن أسأله شيئاً ، قبل الرجل أن يخفض إيجارى إلى الحد الذى أريده ! » .

وبينما أنا أودعه التفت إلىّ وسألنى : أمن زخرفة أستطيع أن أزين بها مسكنك ؟

« فلو أننى حاولت أن أخفض إيجار مسكنى بالطرق التى يستخدمها المستأجرون الآخرون ، لكنت حقيقاً بأن أحصل على الخيبة نفسها التى صادفوها ، ولكنى بلغت ما أريد بفضل الحديث الودى ، والعطف والتقدير ! » .

* * *

حين كنت فلاحاً حافىَ القدمين أزرع الغابة إلى مدرستى القروية فى شمال غرب « ميسورى » قرأت أسطورة عن الشمس والرياح تقول :

« اختلفت الشمس والرياح ، هذه تقول إنها أقوى وأمهل وأشد بأساً ، وتلك تزعم هذه الصفات لنفسها دون الأخرى وأخيراً قالت الرياح للشمس :

ـ أترين هذا العجوز المتدثر بمعطفه ؟ أتحداك أن تحمليه يخلع معطفه بأسرع مما أستطيع ! » .

تقبلت الشمس التحدى ، وأهابت بالرياح أن تثبت قولها وأسرعت الشمس فاختبأت وراء غمامة ثقيلة ، بينما زمجرت الرياح

وراحت تصول وتجول ، ولكنها كلما ازدادت عصفاً كلما أحكم الرجل معطفه حول جسده ، وشد أطرافه إليه . . فلما يئست الرياح سلّمت بإخفاقها ، وألقت سلاحها . وهنالك بزغت الشمس من وراء الغمامة ، وابتسمت فى دعة ورفق للعجوز ، فما لبث أن تخلص من معطفه ! .

« وعندئذ قالت الشمس للرياح :

ـ إن للرفق أو للين قوة تفوق ما للغضب والعنف ! »

وعند ما كنت غلاماً مغرماً بالقصص والأساطير ، كانت صحف « بوسطن » تغص بإعلانات أدعياء الطب الذين يزعمون المقدرة على معالجة الأمراض المستعصية ، وهم فى الحقيقة يبغون أن يسلبوا الناس أموالهم ! وكانت طريقتهم فى « العلاج » قائمة على استبقاء ضحاياهم فى خوفٍ مستمر من تطورات أمراضهم ، ولا يعطونهم علاجاً على الإطلاق .

وقد تسبب هؤلاء المحتالون ، وخاصة منهم الذين تخصصوا فى إجهاض الحوامل ، فى موت الكثيرين ممن أوقعهم سوء الطالع بين براثنهم .. ولكن ما نالوه من عقابٍ كان ضئيلاً جداً بالقياس إلى شناعة جرمهم .

وضجّ أهالى « بوسطن » من هذه الحال ، ونهض الوعاظ يصبون لعناتهم على الجرائد التى تسمح بنشر إعلانات هؤلاء

المحتالين ، وابتهلوا إلى العناية الإلهية أن يترحم الأهلين من شرور هؤلاء الأفاكين . . كما ساهمت المنظمات الاجتماعية ، ونوادى النساء وجمعيات الشبان فى صب اللعنات بدورها ، ولكن على غير طائل ! .

وكان الدكتور « ب » حينذاك ـ وقد أصبح فيما بعد أحد تلاميذى ـ رئيساً « للجنة المواطن الطيب » فى « اتحاد بوسطن المسيحى للمساعى المشكورة » ، وقد ساهمت لجنته فى محاربة هؤلاء الأدعياء ، ولكنها منيت بالخيبة والإخفاق ، ولاح كأن الحرب فى سبيل القضاء على هؤلاء المجرمين المتنكرين فى مسوح الأطباء لا أمل فيها ولا رجاء . . ثم حدث أن حاول الدكتور « ب » شيئاً لم يخطر ببال أحد من أهالى « بوسطن » ولم يجربه أحد من قبل : حاول أن يستخدم الرفق واللين . حاول أن يجعل ناشرى الجرائد يريدون ـ من تلقاء أنفسهم أن يوقفوا تلك الإعلانات .

قام الدكتور « ب » إلى مكتبه وكتب إلى ناشر جريدة « بوسطن هيرالد » رسالةً أبدى فيها إعجابه بالجريدة ، وامتدح ما تتضمنه من أخبار ومقالات ووصف الجريدة بأنها أليق الجرائد بالأسر الكريمة ، ثم استطرد الدكتور « ب » يقول :
«... على أن صديقاً لى له ابنة شابة . حدثنى يوماً فقال :

إن ابنته قرأت إعلاناً فى جريدتكم عن أحد محترفى الإجهاض ، فسألته ، فى براءة ، عن معانى بعض ما ورد فى الإعلان من عبارات وألفاظ ، والحق إن صديقى أرتج عليه القول ، فلم يدر بماذا يجيب ! .

« إن جريدتكم ، ياسيدى ، تدخل أحسن البيوت فى « بوسطن » وإذا كان مثل هذا الذى حدثتكم به قد حدث فى بيت صديقٍ لى ، أفليس من المحتمل أن يحدث فى بيوت أخرى ؟ ولو كانت لك ابنة شابة ، فهل يسرك أن تقرأ هذه الإعلانات ؟ وإذا قرأتها وسألتك عنها ، فهل تفسر لها ما ورد فيها ؟

« لكم يؤسفنى ، ياسيدى ، أن يكون بجريدتكم ـ التى بلغت حد الكمال من كل ناحية ـ هذا النقص الوحيد الذى يحدو ببعض الآباء إلى الفزع عندما يرون بناتهم يلتقطونها لقراءتها ! أليس من المحتمل أن آلافاً من قرائكم يشعرون ، تجاه هذا الموضوع ، مثلما أشعر ، ويشعر صديقى ؟ »

وبعد يومين تلقى الدكتور « ب » رسالة من جريدة « بوسطن هيرالد » رداً على خطابه ؛ وقد احتفظ الدكتور بهذا الخطاب مدى ثلث قرن من الزمان وهاهو ذا أمامى وأنا أكتب هذا ، وهو مؤرخ فى ١٣ أكتوبر عام ١٩٠٤ :

« الدكتور ا . هـ . ب .

« بوسطن ، ماساشوستس

« سيدى العزيز .

« إننى مدين لك بالشكر على خطابك المؤرخ فى ١١ الجارى لأنه حدا بى أخيراً إلى حسم أمر طالما قلبت أوجه النظر فيه منذ أن عهد إلىّ بأمر التحرير . فابتداء من يوم الإثنين المقبل ، ستظهر جريدة « بوسطن هيرالد » وقد خلت تماماً من كل الإعلانات التى يؤاخذ عليها . وسوف تتلاشى إعلانات أدعياء الطب ، نهائياً ، أما الإعلانات الطبية الأخرى التى يتعذر منع نشرها ، فسوف تفرغ فى قالب لا ضير منه على الإطلاق »

« وأخيراً أكرر شكرى لخطابك الذى كان له الفضل فى القرار الحاسم الذى اتخذته » .

« المخلص »

« و . ا . هاسكل »

اذكر على الدوام ماقاله لنكولن . « نقطة واحدة من العسل تصيد من الذباب أكثر مما يصيد برميل من العلقم »

فإذا أردت أن تكسب الناس إلى وجهة نظرك ، فاتبع القاعدة رقم ٤ :

توسل بالرفق واللين ودع الغضب والعنف

الفصل الخامس

سرّ سقراط !

عندما تناقش أحداً لاتبدأ بالأشياء التى تختلف وإياه عليها بل ابدأ بتأكيد الأشياء التى تتفق معه عليها ، وادأب على تأكيدها - إن استطعت - فإنكما ، عندئذ ، تسعيان إلى غرض واحد ، والخلف الوحيد بينكما إنما هو على الوسيلة لا على الهدف !

دع الرجل الآخر يظل يقول : « نعم » فى مبدأ الأمر ، وحُل بينه ما استطعت - وبين قولهُ : « لا » ! .

يقول الأستاذ « أوفر ستريت » فى كتابه « التأثير فى الطبيعة الإنسانية »[١] :

إن « كلمة « لا » عقبة كؤود يصعب التغلب عليها ، فمتى قال أحد « لا » أوجبت عليه كبرياؤه أن يظل مناصراً لنفسه . وقد يحس فيما بعد أن « لا » لم تكن فى موضعها ، ولكن كبرياءه تكون قد وضعت موضع الاعتبار ، وعندئذ يتعذر عليه النكوص على عقبيه ، ومن ثم كان الأحجى أن تبدأ شخصاً

(١) Ovetrseet: «Influencing Human Nature»

الحديث مولياً اهتمامك للناحية الإيجابية ، ومتجاهلاً الناحية السلبية تماماً .

فالمتحدث اللبق ، هو الذى يحصل فى مبدأ الأمر على أكبر عدد من الإجابات بنعم . فهو عندئذ قد وجه ذهن الرجل وجهة إيجابية يصعب عليه التخلى عنها ، تماماً كما توجه كرة « البلياردو » . . وجهها فى أى اتجاه شئت يصعب عليك بعدئذ أن تحيد بها عنه . . .

« ومتى قال إنسان « لا » فهو قد فعل أكثر من مجرد التفوه بكلمة مكونة من حرفين :

« إن كيانه جميعاً – أجهزته الغددية ، والعصبية ، والعضلية – تتحفز حينئذ لتناصره فى اتجاهه إلى الرفض ، أو بمعنى آخر ؛ يحول الجهاز العصبى العضلى عندئذ بين الرجل ، و بين التقهقر فى حين أنه لو قال « نعم » لم يكلفه ذلك أى نشاط جثمانى . بل يتخذ الكيان كله ، عندئذ ، وجهة الاستطراد ، والمضى قدماً ومن هنا استرد ما استطعت من « نعم » عسى أن تفلح فى استبقاء كيان محدثك متجهاً إلى الهدف الأخير ! » . .

* * *

وقد مكنت خطة « نعم » تلميذى مستر « جيمس ايبرسون »

الموظف بمصرف « جرينتش » بنيويورك من الاحتفاظ بعميل أوشك المصرف أن يفقده .

يقول مستر ايبرسون :

« أتى هذا العميل ليفتح حساباً فى المصرف ، فأعطيته « الاستمارة » المعتادة ليملأ خاناتها فأجاب عن بعض الأسئلة راضياً ولكنه رفض أن يجيب على بعضها الآخر ، وأصر على الرفض .

« وقبل أن أدرس العلاقات الإنسانية ، كنت خليقاً أن أقول لهذا الزبون : « إذا أنت لم تقدم للمصرف هذه البيانات فسوف يرفض المصرف أنه يفتح لك حساباً » . وطبيعى أن مثل هذا القول كان يشعرنى بالزهو والارتياح ، فقد أريت الرجل ، عندئذ ، أننى أمثل المصرف وأن قوانين المصرف ونظمه لا يمكن أن تخرق ، ولكن مثل هذا الموقف لن يقابل ، على التحقيق ، من جانب الشخص الذى أتى ليعهد إلينا بماله ، بالارتياح والسرور !

ومن ثمَّ صممت فى ذلك الصباح على التعقل والتدبر ، واعتزمت ألا أشير إلى ما يريده المصرف ، بل إلى ما يريده الزبون نفسه ؛ وفضلا عن هذا انتويت أن أدع العميل يجيب « بنعم » منذ البداية ، فوافقته على رأيه ، وأخبرته أن المعلومات التى رفض إعطاءها ليست بالغة الأهمية ثم ما لبثت أن قلت له :

— ولكن هب أنه كان لك رصيد فى هذا المصرف ، فما

لو حدث لك حادث ـ لاقدر الله ـ أفلا تريد أن يحوله المصرف إلى صاحب الحق فيه من دو يك ؟ !

« فأجاب الرجل :

ـ نعم ، طبعاً ! .

ـ أفلا تراها إذن ، فكرة صائبة أن تمهد إلينا باسم هذا الذى تؤول إليه أموالك ؟

ـ نعم !

« فلما أدرك الرجل من وراء أسئلتى أننا نبغى هذه المعلومات لمصلحته هو ، انطلق من نفسه يزودنى بكل البيانات عن نفسه بل زاد على ذلك فافتتح حساباً ـ تلبية لاقتراح قدمته له ـ باسم والدته بوصفها وارثته ، وأجاب عن كل سؤال بخصوصها أيضاً !

« وهكذا وجدت أننى باستدراجه إلى الإجابة « بنعم » وسعنى أن أنسيه وجه الخلاف الذى بيننا . وأن أحصل على البيانات التى أريدها دون أن يجد فى ذلك غضاضة » .

* * *

قال « جوزيف أليسون » وسيط شركة « وستنجهاوس » للمنتجات الكهربائية .

« كان فى بلدتنا عميل تتلهف شركتنا على معاملته . و ب

ثلاثة عشر عاماً من المحاولات المتكررة ، والمساعى الدائبة . أفلحنا فى أن نبيعه شيئاً من منتجاتنا .

« على أننى ما إن زرته بعد هذه الصفقة بقليل حتى فاجأنى العميل بقوله

ـ أليسون ... إننى لن أشترى منكم شيئاً ماحييت !

ـ لماذا ؟

ـ لأن محركاتكم شديدة الحرارة لا أستطيع حتى أن ألمسها بيدى أثناء اشتغالها !

« وأدركت أن الجدال لن يجدينى فتيلاً ، فرأيت أن أطبق مبدأ الإجابة بنعم . قلت له :

ـ إذا كان ما تقوله صحيحاً ، يامستر سميث ، فلا ينبغى لك أن تشترى منا شيئاً بعد اليوم . إن من حقك أن تحصل على محركات لا تزيد درجة حرارتها عن المعدل الذى حدده « اتحاد المنتجات الكهربائية الوطنى أليس كذلك ؟

ـ نعم . .

ـ لقد قرر « اتحاد المنتجات الكهربائية الوطنى » ألا تزيد درجة حرارة المحرك على ٧٢ درجة « فهرنهيت » فوق درجة حرارة الغرفة التى يدار فيها المحرك . أليس كذلك ؟

ـ نعم . . ولكن محركاتكم تزيد عن ذلك بكثير !

« ولم أجابه ، بل سألته :

ـ كم درجة حرارة الغرفة ؟

ـ ٧٥ درجة « فهرنهيت » على وجه التقريب . .

ـ حسن ، إذا كانت درجة ، حرارة الغرفة هي ٧٥ درجة ، وأضفت إليها ٧٢ درجة أخرى ، لأصبح المجموع ١٤٧ درجة « فهرنهيت » . أفلا تلسع يدك إن أنت وضعتها في ماء درجة حرارته ١٤٧ درجة فهرنهيت ؟

ـ نعم . .

« وعندئذ قلت مقترحاً :

ـ أفلا يحسن بك إذن أن تبعد يديك عن المحرك أثناء دورانه ؟

« فقال أخيراً :

ـ أظن أنك على صواب !

« وقبل أن أنصرف في ذلك اليوم ، أوصاني بما قيمته ٣٥٫٠٠٠ ريال من الآلات ! »

* * *

كان سقراط عبقرياً برغم أنه كان يمشي حافي القدمين ، وبرغم أنه تزوج من فتاة في التاسعة عشرة من عمرها عندما كان هو رجلاً أصلع ، دميم الخلقة في الأربعين من عمره . . ذلك

لأنه فعل شيئاً لم يستطع أحد من قبله أن يفعله : لقد غير اتجاه التفكير الإنساني جميعاً !

ومازال سقراط ، بعد انقضاء ثلاثة وعشرين قرناً على وفاته يعد من أحكم الفلاسفة ، وأبرع المناطقة الذين عرفهم هذا العالم المشاكس العنيد !

فماذا كانت طريقته في الإقناع ؟ هل كان يقول للناس إنهم مخطئون ؟ كلا ! ليس سقراط من يفعل هذا ! بل كان يسأل أسئلة لا يملك مجادله إلا الإجابة عنها بنعم ! ويظل سقراط يكسب الجواب تلو الجواب حتى ينظر مناظره ، آخر الأمر ، فيرى أنه انتهى إلى مبدأ كان ينكره منذ دقائق خلت !

في المرة التالية ، عندما تحاول أن تظهر على شخص وتقنعه برأيك لا تقل له إنه مخطىء ، بل اذكر سقراط الحافي القدمين واسأل محدثك أسئلة تحصل من ورائها على الإجابة بنعم !

وللصينيين مثل يزخر بالحكمة المأثورة عن الشرق العريق :

« من يمشي هوناً يمشي دهراً »

قال الصينيون هذا المثل بعد أن لبثوا خمسة آلاف سنة يدرسون الطبيعة البشرية !

فإذا أردت أن تكسب الناس إلى وجهة نظرك ، فاتبع القاعدة رقم ٥ :

اسأل أسئلة تحصل من ورائها على الإجابة بنعم

الفصل السادس

صمام الأمان فى حل المشكلات

يحسب أغلب الناس أن خير طريقة لإقناع محدثيهم بوجهات نظرهم هى أن يتولوا دفة الحديث ! وأكثر من يقع فى هذا الخطأ المشتغلون بالبيع والتجارة . بل إن الأحجى والأرشد أن تدع الشخص الآخر يتولى معظم الحديث ، استدرجه إلى الحديث بالأسئلة ودعه يفضى بمكنونات نفسه

وقد يعنّ لك أن تقاطعه وتعترض استرساله . . ولكن لا تفعل مادامت فى حديثه بقية ! بل أنصت إليه فى صبر ، ووعى متيقظ ، وشجعه على إبداء آرائه فى حرية تامة .

هل تجدى هذه الطريقة فى ميادين الأعمال ؟

ها هى ذى قصة رجل « اضطر » إلى محاولتها :

منذ بضعة أعوام ، كانت إحدى شركات السيارات الكبرى تساوم بعض المصانع لعقد صفقة ضخمة مع أفضل هذه المصانع لتزويدها بما يلزمها من الآلات

وبعثت المصانع بنماذج من مصنوعاتها إلى الشركة ، حيث

فحصها المشرفون عليها ، ثم أرسلوا إلى كلٍّ من هذه المصانع يطلبون إليه أن يوفد عنه مندوباً ، فى يوم محدد ، على أن يستعد كل مندوب لإبداء نقط الجودة فى مصنوعات مصنعه ، توطئة لإبرام العقد مع المصنع الذى يقع عليه الاختيار .

وذهب « ج . ب . ر » مندوباً عن أحد هذه المصانع ، وكان فى ذلك اليوم مصاباً بالتهاب شديد فى حنجرته ، قال مستر « ر » وهو يروى القصة أمام طلبتى :

« . . وعندما أتى دورى للإدلاء بحججى أمام المؤتمر المنعقد ، ألفيت نفسى وجهاً لوجه أمام مهندس الشركة ، ووكيل قسم المشتروات ، ومدير المبيعات ، ورئيس الشركة . وكانوا جميعاً جلوساً حول المائدة ، فكتبت على قطعة من الورق ما يلى :

يا حضرات السادة : لست أقدر على الكلام » فقال الرئيس بعد أن اطلع على الورقة .

ـ حسناً ، سأتكلم أنا نيابة عنك .

« ثم نهض يعرض النماذج التى أحضرتها ، وامتدح نقط الجودة فيها . وقامت مناقشة حول مميزات هذه النماذج ، ولما كان الرئيس يتكلم نيابة عنى ، فقد التزم ، بطبيعة الحال جانبى خلال المناقشة التى اشتركت فيها بوضع ابتسامات وجملة إشارات !

« وكانت نتيجة هذا المؤتمر الفريد فى بابه أن صححت العقد الذى كان ينص على إنجاز ما يملأ مساحة مليون ياردة مربعة من العدد والآلات التى يقدر ثمنها بمبلغ ٠٠٠ر١٦ ريال ! .

« وإنى لموقن أنى كنت أفقد العقد ولو لم أفقد صوتى ! فقد استكشفت بالمصادفة البحتة كيف يجدى أن تدع الشخص الآخر يتولى الكلام وحده ! » .

* * *

وقد توصل « جوزيف و ب » ، بشركة فيلادلفيا الكهربائية ، إلى هذا الاستكشاف نفسه . كان يقوم برحلة تفتيشية فسأل ممثل الإقليم ، وهما يمران ببيت قروى مشيد على أحدث طراز : « لماذا لا يستخدم هؤلاء القوم الكهرباء ؟ » فقال ممثل الإقليم فى استنكار : إنهم متعصبون ضد شركة الكهرباء ! . وطالما حاولت الشركة إقناعهم ، ولكن بلا جدوى ! »

ولكن « و ب » قرر أن يحاول بنفسه

وطرق باب المنزل القروى فانفرجت منه شقة ضيقة أطلت منها ربة البيت ، وكانت تدعى « مسز دركنبورد »

قال « مستر و ب » وهو يروى هذه القصة :

« فلما أدركت ربة البيت أنى ممثل شركة الكهرباء ، أغلقت دوننا الباب فى عنف » .

ولكنى طرقته مرة أخرى ، ففتحت الباب ، ولكنها انطلقت تبدى رأيها الصريح فى الشركة التى أمثلها ! فقلت ، بعد أن هدأت ثائرتها :

ـ آسف لإزعاجك يا مسز دركنبورد ، ولكنى ما أردت سوى أن أشترى منك شيئاً من البيض ! .

« ففتحت الباب أكثر من ذى قبل ، ولاح الشك على قسمات وجهها ، فاستطردت أقول :

ـ لقد لاحظت أن دجاجك من نوع « الدومينيك » وأود أن أشترى « دستة » من بيضه الطازج .

« فسألتنى فى دهشة :

ـ كيف عرفت أن دجاجى من نوع « الدومينيك » ؟ .

ـ إننى أربى الدجاج بدورى ، ولكنى ، والحق يقال ، لم أر مثل دجاجك هذا .

« فسألتنى وهى ماتزال على ريبها :

ـ ولماذا لا تأكل بيض دجاجك ؟ .

ـ لأن دجاجى من نوع « الليجورن » ، وأنت بلا شك طاهية ماهرة ، تعرفين بُعد الفارق بين بيض النوعين :

« ولم تلبث مسز دركنبورد أن خرجت إلينا ، بعد أن زال عنها الريب ، واتخذت منا موقفاً ودياً .

ولفت نظرى أن البيت مزود بمصنع لمنتجات الألبان فقلت لها :

ـ إنى أراهن يا مسز دركنبورد أنك تكسبين من دجاجك هذا أكثر مما يكسب زوجك مع بيع منتجات الألبان !

ويالله ! كم طربت ! لقد وافقتنى على رأيى ، وصارحتنى بأن زوجها العجوز لا يريد أن يسلم بهذا !

« ثم دعتنا إلى فناء الدار لنشاهد بيت الدجاج . وإبان جولتنا اقترحت عليها أصنافاً معينة لإطعام الدجاج ، ودرجة محددة تتوخاها فى بيت الدجاج ، وسرعان ما كنا نقتل الوقت فى حديث ودى طلى . وأخيراً ألمحت هى إلى أن بعض جيرانها أدخلوا الكهرباء إلى منازلهم وهم راضوان بذلك مغتبطون ، ثم سألتنى رأيى الصريح فى جدوى الكهرباء بالنسبة لها .

« ولم يمض أسبوعان حتى كان دجاج « مسز دركنبورد » يمرح فى ضوء الكهرباء الساطع !

« ولكنى — وهنا بيت القصيد — ما كنت لأبيع الكهرباء

لهذه القروية لو لم أستدرجها فى مبدأ الأمر إلى الحديث عن نفسها ، ودجاجها ، وما يهمها » .

* * *

نشر يوماً ، أحد رجال الأعمال فى الصفحة المالية بجريدة « نيو يورك هيرالد تريبيون » إعلاناً يطلب « رجلا ذا خبرة واسعة ومقدرة فذة » ، فتقدم « تشارلس جو بيليس » وبعد بضعة أيام دعى لمقابلة صاحب العمل .

واستعداداً لهذه المقابلة ، قضى « تشارلس جو بيليس » ساعات عدة فى « وول ستريت » — حى الأعمال فى نيو يورك — يجمع كل ما يمكنه جمعه من المعلومات عن صاحب العمل ، وعن عمله .

وفى خلال المقابلة قال جو بيليس : « لكم يشرفنى أن أكون فى خدمة شركة كشركتكم ، لها هذا السجل الحافل من الكفاح ! إننى أعرف أنكم بدأتم العمل منذ ثمانية وعشرين عاماً وليس لكم أكثر من غرفة واحدة ، وكاتب للاختزال » .

نعم ! إن كل رجل ناجح يجب أن يستعيد ذكريات كفاحه الأول ، ولم يكن هذا الرجل استثناء للقاعدة ، فراح يتكلم طويلا عن جهاده ، وكيف بدأ العمل برأس مال قدره

أو بمائة ريال، وفكرة تملك عليه شغاف نفسه ... ويروى كيف حارب الخيبة، وقاتل اليأس، ودأب على العمل حتى فى أيام الآحاد، وأيام العطلة مابين اثنتى عشرة ساعة، وستة عشرة ساعة فى اليوم، وكيف أنه نجح أخيراً برغم كل العقبات التى صادفها، وأصبح اليوم قبلة أنظار رجال «وول ستريت» يسألونه النصح والإرشاد كلما حز بهم أمر!! كان فخوراً بمثل هذا السجل الحافل، وقد سره أن ينثر محتوياته نثراً! وأخيراً سأل جو بيليس باختصار عن خبرته، ثم استدعى أحد معاونيه وقال له:

«أحسب أن هذا هو الرجل الذى أبحث عنه!»

لقد تحمل جو بيليس مشقة جمع المعلومات عن رئيسه المقبل، وأظهر شغفاً بالرجل وبحياته، وحثه على أن يتولى معظم الكلام فأعطى بهذا فكرة عن نفسه باقية الأثر!

والحقيقة إن الناس يفضلون الحديث عن أنفسهم وأعمالهم على الإنصات إلينا ونحن نفاخر بأعمالنا أو نباهى بأنفسنا!.

قال «لاروشفركو» الفيلسوف الفرنسى: «إذا أردت أن تخلق الأعداء فتميز على أصدقائك، أما إذا شئت أن تكسب الأصدقاء فدع أصدقاءك يتميزون عليك!».

ذلك لأن أصدقاءنا عند مايتميزون علينا يحسون بالأهمية والاعتبار، وعند مانتميز عليهم نحن يحسون بالنقص، فيثير فيهم هذا الحسد والغيرة!.

وللألمانيين حكمة تقول: «إن أعظم السرور هو ذلك الذى يطغى علينا حين يحل سوء الطالع بمن نحسدهم من الناس!».

نعم: لاتستبعد أن يسعد بعض أصدقائك إذا أخذت المشكلات بخناقك أو ألمت بك الأزمات. فطامن قليلاً من كبريائك، وتواضع، ولا تستنكف أن تدع أصدقاءك يعلون عليك!.

كان «أرفن كوب» كاتباً ذائع الصيت، وقد سأله أحد المحامين ذات مرة وهو فى منصة الشهود «أعرف يامستر كوب أنك واحد من أشهر الكتاب فى أمريكا، فهل هذا صحيح؟» فأجاب كوب: «ربما كنت سعيد الحظ أكثر مما ينبغى!».

ولعل مما يدعوك لى أن تتواضع هو أننا فى الحقيقة لانساوى شيئاً مذكوراً. فأنا وأنت سنصبح فى خبر كان بعد قرن من الزمان على أحسن الفروض! فلا تضع بهجة الحياة فى إسماع الناس قصص بطولتك فتخلق منهم بذلك حساداً وأعداء، بل شجعهم على أن يتكلموا هم، تكسب بذلك ودهم وصداقتهم.

ثم أتعرف ما الذى يحول بينك و بين أن تصبح أبلهاً ؟ نقطة لاتساوى أكثر من مليمين من اليود ، تستنزف من غدتك الدرقية ! فإذا تسنى لطبيب أن يفتح غدتك الدرقية ويستخرج منها نقطة واحدة من اليود انقلبت أبلهاً ! وليس هذا – فيما أرى – بالشيء الذى تستطيع أن تفاخر به ! .

فإذا أردت أن تكسب الناس إلى وجهة نظرك . اتبع القاعدة رقم ٦ :

دع الرجل الآخر يتولى دفة الحديث

الفصل السابع

كيف تحصل على روح التعاون

ألا تعتز بالآراء التى تتوصل إليها بنفسك أكثر مما تعتز بتلك التى تقدم إليك فى إطار ذهبى مزخرف ؟! فإذا كان الأمر كذلك ، فلماذا تحاول أن تجرع آراءك للشخص الآخر غصباً ؟ أليس من الأحجى أن تسوق له اقتراحات مجردة ، وأن تدعه يتوصل إلى الرأى من تلقاء نفسه ؟

ألفى مستر « أدولف سلتز » ، من فيلادلفيا ، نفسه ذات يوم ، مضطراً إلى بث الحماسة فى جماعة من عماله أوشك اليأس أن يقتل نشاطهم ، فعقد لهم اجتماعاً وسألهم أن يصارحوه بكل مايريدون منه أن يحققه لهم ، وكان يكتب كل بند يطلبونه على سبورة ، فلما انتهوا من ذلك قال لهم : « حسناً ، سأجيبكم إلى هذه المطالب جميعاً . والآن أريد منكم أن تخبرونى ماعسى أن أنتظره منكم فى نظير هذا » وجاءته الإجابات سريعة حاضرة : الأمانة ، والإخلاص ، والحماسة فى العمل ، وروح التفاؤل ، والتعاون المثمر ، وثمان ساعات من العمل اليومى ، بل تطوع رجل بأن يعمل أربع عشرة ساعة فى اليوم !

وفض الاجتماع بعد أن أشرق العمال بروح الأمل ، وامتلأوا حماسة ونشاطاً ، وكانت النتيجة أن زاد الإنتاج بدرجة ملموسة !

قال لى مستر سالتز بعد أن روى هذه القصة : « لقد أبرمت بينى وبين العمال صفقة أدبية ، فطالما أنا قائم على تنفيذ نصيبى من الصفقة ، فهم كذلك قائمون بنصيبهم ! أما مشاورتهم فى أمر أمانيهم فكانت الصيحة التى استنهضتهم إلى العمل فى قوة ونشاط »

وعند ما كان « تيودور روزفلت » محافظاً لنيويورك ، صنع شيئاً يكاد يسلك فى باب المعجزات ؛ ذلك أنه ظل على وفاق مع رؤساء حزبه ، ووسعه مع ذلك أن يجرى إصلاحات كان الحزب يعارضها أشد المعارضة ! فكيف تسنى له ذلك ؟

كانت إذا خلت وظيفة هامة دعا رؤساء حزبه ليدلوا باقتراحاتهم فيمن يشغل هذه الوظيفة ، ويقول روزفلت : « وقد يقترحون فى مبدأ الأمر رجلاً مهضوم الحق من أشياع الحزب ، وأقول لهم إن تعيين مثل هذا الرجل ليس من الكياسة فى شىء ما دام الجمهور لن يرضى عنه . . وعندئذ يقترحون علىّ رجلاً آخر إن لم يكن ثمة ما يؤخذ عليه ، فهو ليس أصلح الناس للمنصب

فأقول لهم إن هذا الرجل لن يحقق ما يرجوه الشعب منه ويكون مرشحهم الثالث « رجلاً مناسباً » ولكنه ليس أنسب الناس . فأسألهم فى لباقة أن يحاولوا مرة أخرى ، وأقبل فى الحال مرشحهم الرابع . . ذلك لأنهم يرشحون فى المرة الرابعة الرجل الذى أختاره أنا ، وعندئذ أعبر لهم عن امتنانى لمساعدتهم ، وأعين الرجل فى المنصب ، وأعزو إليهم الفضل كل الفضل فى اختيار الرجل المناسب !

فهل رأيت إلى أى حد كان روزفلت يذهب فى سبيل مشاورة « الشخص الآخر » وإظهار الاحترام لنصحه ؟ لقد كان يملأ منصباً هاماً برجل يختاره هو ، ولكنه كان يشعر رؤساءه بأنهم أصحاب الفضل ، وأن الفكرة فكرتهم !

* * *

وقد استخدم أحد تجار السيارات فى « لونج أيلاند » هذه الخطة نفسها لبيع إحدى سياراته لرجل اسكتلندى .

عرض هذا التاجر على زبونه الاسكتلندى سيارة بعد أخرى ، وفى كل مرة كان المشترى يجد فى السيارة عيباً ! وفى هذه الأثناء ، عرض التاجر ـ وهو طالب فى معهدى ـ الأمر على زملائه فى الفصل طالباً منهم العون ، فنصحناه ألا يبيع للرجل

بل يدع الزبون يشترى من تلقاء نفسه ! قلنا له : « بدلاً من أن تخبر الرجل ماذا يفعل دعه يخبرك بما يريد ، دعه يحس أنّ الفكرة فكرته » ! . .

وجرّب تاجر السيارات هذه الخطة . فبعد ذلك ببعضة أيام أراد زبون آخر لديه أن يستبدل بسيارته المستعملة سيارة جديدة وأدرك التاجر لفوره أن هذه السيارة المستعملة تتوفر فيها الشروط التى يطلبها الاسكتلندى ، فتناول مسماع التليفون ورجاه أنْ يتفضل بالحضور ليسأله النصح فى أمرٍ ما .

* * *

وعندما حضر الاسكتلندى قال له التاجر : « لقد توسمت فيك خبرة دقيقة بنقط الجودة فى السيارات ، فهلا تفضلت وعينت نظرة على هذه السيارة وجربتها ، وأخبرتنى كم ينبغى لى أن أتقاضى ثمناً لها ؟ » وسرعان ما ارتسمت على شفتى الرجل ابتسامة عريضة ألم يسأله التاجر النصح ، و يعترف ضمناً بمواهبه وخبرته ؟ !

وقاد الرجل السيارة فى طريق « كوينز بوليفارد » من « جاميكا » إلى « فورست هيلز » ذهاباً و إياباً ، ثم قال للتاجر: « لا ينبغى أن تحصل على أقل من ثلاثمائة دولار ثمناً لهذه السيارة » وهنا قال له التاجر : أتراك مستعداً لشرائها بهذا

الثمن ! » طبعاً ! أليست هذه هى فكرته ! ؟ وتمت الصفقة !

كان الكولونيل « ادوارد هاوس » يتمتع بنفوذ عظيم فى الشئون الداخلية والدولية معاً فى عهد رياسة « ودرو ولسن » فقد كان الرئيس يعتمد على نصح الكولونيل « هاوس » أكثر مما يعتمد على أعضاء حكومته فما هى الخطة التى كان الكولونيل يتبعها للتأثير فى الرئيس ؟ من حسن الحظ أننا نعرف هذه الخطة فقد أفضى بها « هاوس » نفسه لصديقه « آرثر هدون سميث » الذى ضمنها بدوره فصلاً نشر فى جريدة « ذا ساترداى ايفننج بوست » .

قال هاوس : « بعد أن خبرت الرئيس عن كثب ، أدركت أن أحسن الطرق لتقريب فكرة إلى ذهنه هى أن أشير إلى هذه الفكرة بصورة عابرة ، على أن أصوغها بحيث تلفت نظره أو بحيث تستدرجه إلى التفكير فيها وكأنها من أفكاره هو ! وقد وقفت على هذه الحقيقة عن طريق المصادفة أول الأمر

« كنت أزور الرئيس فى البيت ، فنصحته صراحة باستخدام سياسة معينة ، ولكنه لم يرض عنها . . ثم بعد بضعة أيام ، و بينما نحن نتناول العشاء ، دهشت إذ رأيته يردد اقتراحى السابق كما لو كان قد ابتكره هو ! » .

فهل ترى قاطعه « هاوس » وقال له : « هذه ليست

فكرتك ، إنها فكرتي ؟ » كلا ! بل كان « هاوس » أكثر كياسةً من هذا ، فإنه لم يكن يهتم إلى أيهما ينسب الفضل بقدر اهتمامه بأن تنفذ فكرته ، بل إنه فعل أكثر من هذا . . فقد عزا إلى ولسون جهراً فضل ابتداع هذه الفكرة النيّرة !

فاذكر أن الناس الذين تلقاهم من طبيعةٍ كطبيعة ولسون ، فاستخدم معهم إذن خطة الكولونيل « هاوس » !

وقد استخدم أحدهم معي هذه الخطة نفسها ، وحصل على ما كان يبتغي !

كنت أزمع القيام برحلة نهرية للصيد في « نيو يورك » فكتبت إلى مكتب الرحلات ليمدّني بما أريد من المعلومات . ويبدو أن اسمي وعنواني قد وضعا في قائمة عامة أرسلت لمن يهمهم الأمر ، إذ سرعان ما انهال عليّ عدد عديد من الخطابات والمنشورات ، والمطبوعات عن المعسكرات والأدلاء في « نيو برونسويك » ، حتى تملكتني الحيرة ولم أدر أيها أختار . . ثم فعل أحد أصحاب المعسكرات شيئاً بارعاً : أرسل إليّ قائمة بأسماء وأرقام وتليفونات عدد من أهالي نيو يورك الذين قام على خدمتهم وشهدوا له بالكفاية والخبرة ، ودعاني إلى الاتصال بهم حتى أقف بنفسي على نوع الخدمة التي يوفرها لزبائنه .

ووجدت أنني أعرف واحداً ممن وردت أسماؤهم في القائمة ،

ولما اتصلت به تليفونيا ، أثنى عليّ الرجل ثناء عاطراً ، فسرعان ما أبرقت له أنبئه بموعد وصولي ! .

كان الأدلاء الآخرون يحاولون أن يبيعوني خدماتهم كرهاً ، ولكن هذا الرجل حفزني إلى أن « أشترى » من تلقاء نفسي ، فعقدت له الغلبة

فإذا أردت أن تكسب الناس إلى وجهة نظرك ، اتبع القاعدة رقم ٧ :

دع الشخص الآخر يحس أن الفكرة فكرته

* * *

منذ خمسة وعشرين قرناً من الزمان جرت على لسان « لاوتى » حكيم الصين ، حكمة بليغة في وسع قراء هذا الكتاب أن يطبقوها في عصرنا هذا ، ويحصلوا على أروع النتائج

الرجل العاقل هو الذي إذا أراد أن يعلو على الناس وضع نفسه أسفلهم ، وإذا شاء أن يتصدرهم جعل نفسه خلفهم

ألا ترى إلى البحار والأنهار كيف تتلقى الجزية من مئات الترع والجداول التي تعلوها ؟ ! » .

الفصل الثامن

عبارة تأتى لك بالعجائب

قد يكون الشخص الآخر مخطئاً ، ولكنه لن يسلم بخطئه أبداً . فلا تلمه . إن أى أحمق يسعه أن يلوم ، ولكن حاول أن تفهمه ، واستعن عليه بالصبر الجميل . وسوف تجد أن هناك سبباً خفياً قد أوحى للرجل أن يفكر كما يفكر ، أو يتصرف كما يتصرف ، فإذا عرفت هذا السبب ، ألفيت بين يديك مفتاح شخصيته جميعاً .

حاول مخلصاً أن تضع نفسك مكانه ، قل لنفسك : « ترى كيف أحس وكيف أتصرف لو أننى كنت فى مكانه ؟ » وسوف ترى عندئذ أنك وفرت على نفسك وقتاً طويلاً وعناء شديداً ! فضلاً عن أنك ستكتسب خبرة بفن معاملة الناس .

يقول « كينيث جودى » فى كتابه « كيف تحول الناس إلى ذهب »(١)

« تمهل لحظة وقارن بين اهتمامك الشديد بشئونك الخاصة

(١) Kenneth M. Goode, «How to Turn People Into Gold»

واهتمامك السطحى بشئون من عداك من الناس ، واعلم عندئذ ، أن أى إنسان فى الوجود يحس تماماً مثلما تحس . فإذا أدركت هذا ، فقد بلغت فى فن العلاقات الإنسانية شأواً مذكوراً ، ذلك أن النجاح فى معاملة الناس يعتمد على فهم مشوب بالعطف لوجهة نظرهم » .

وقد اكتسبت أنا أكثر خبرتى بطبائع البشر أثناء نزهاتى راجلاً أو راكباً ، فى حديقة بجوار منزلى . وأنا أحب شجر البلوط حباً جماً ، لذلك طالما ساءنى أن أرى هذه الأشجار الباسقة تقتلها الحرائق المتكررة . ولم تكن تلك الحرائق ناجمة عن إهمال المدخنين ، ولكن معظمها كان ناشئاً عن أولئك الصبيان الذين يقصدون إلى الحدائق ليتشبهوا بأجدادهم الأولين ويطهوا طعامهم على نار يوقدونها تحت جذوع الأشجار ! .

وكانت هناك لافتة تنذر كل من يشعل ناراً بالحبس أو الغرامة ، ولكنها نصبت فى مكان من الحديقة غير مطروق ، وقل من الرواد من وقع بصره عليها ! وكان أحد رجال البوليس الراكبين موكلاً بالإشراف على هذه الحديقة ، ولكنه لم يكن يتشدد فى أداء واجبه حيال هؤلاء الصبية ، فاستمرت الحرائق تتكرر موسماً بعد موسم ! .

وفى إحدى المرات هرعت إلى الشرطى وقلت له إن النار

تنتشر بسرعة فى أرجاء الحديقة، وطلبت إليه أن يستدعى رجال المطافىء، ولكنه أجابنى فى جمود بأن هذا ليس من اختصاصه مادامت النار لم تشب فى منطقة نفوذه !

ودب اليأس فى نفسى، وعولت بعدها أن أعمل كما لو كنت « لجنة » موكلة بحماية مصالح الجمهور !

والحق إننى لم أستطلع وجهة نظر الصبيان فى مبدأ الأمر، فكنت إذا رأيت ناراً مشتعلة هرعت إلى مصدرها، ونهرت الصبية وأنذرتهم بإبلاغ البوليس إن هم لم يطفئوا النيران ! .

نعم ! لم أكن أزيد على أن ألقى بالحمل الذى يثقل كاهلى دون اعتبار لوجهة نظرهم ! وماذا كانت النتيجة ؟ كان الصبية يطيعون والعناد بادٍ فى وجوههم، ومن المحتمل أنهم كانوا يعودون إلى إشعال النار بعد انصرافى، ويتمنون لو أنها أتت على الحديقة بأكملها !

وبمرور السنين اكتسبت بعض الخبرة بالطبائع الإنسانية، وبعض المعرفة والكياسة، وبعض الرغبة فى رؤية الأشياء من وجهة نظر الشخص الآخر. وعندئذ انصرفت عن إصدار الأوامر، وكنت بدلاً من هذا أذهب إلى الصبية وأنا ممتط جوادى، وأقول لهم شيئاً كهذا :

« لعلكم تستمتعون بوقتٍ طيبٍ أيها الرفاق، ماذا تطهون

للغداء ؟ . . لقد كنت ـ وأنا فى مثل سنكم ـ شغوفاً بإشعال النار مثلكم تحت جذوع الأشجار لأطهو طعامى، وما زلت أحن إلى ذلك، ولكن . . أتدرون أن فى إشعال النار خطراً يهدد هذه الحديقة الجميلة بالدمار ؟ أنا أعلم أنكم لا تنوون شراً، ولكن ثمة صبية غيركم يأتون إلى هنا ويشعلون النار ثم لا يطفئونها وهم عائدون إلى بيوتهم، فتنتشر بين الأغصان الجافة وتلتهم هذه الأشجار الباسقة ! نعم إنها مخالفة للوائح أن تشعلوا النار هكذا، ولكنى لا أريد أن أتخذ هيئة المتسلط وأتدخل فى لهوكم. إنى أحب أن أراكم تستمتعون بوقت طيب، ولكن . . هلا تفضلتم بإزاحة هذه الأغصان بعيداً عن النار، واعتنيتم بإهالة التراب على النار قبل انصرافكم إلى بيوتكم ؟ وفى المرة القادمة، هل لكم أن تشعلوا النار على سفح التل ؟ إنها لا ضرر منها هناك. شكراً جزيلا أيها الرفاق وأرجو لكم وقتاً طيباً ! » .

ما الفارق بين هذا الضرب من الكلام وذاك؟ إن هذا الضرب الأخير جعل الصبية يرغبون فى أن يعملوا بنصيحتى، فلم تنطق وجوههم بالاستنكار والعناد ! ذلك لأنهم لم يرغموا على إطاعة الأوامر، واحتفظوا بكرامتهم كاملة غير منقوصة وأحسست أنا بالارتياح ـ كما أحسوا هم ـ لأننى عالجت الموقف معالجة المقدر لوجهة نظرهم ! .

غداً ، قبل أن تسأل أحداً أن يطفىء ناراً ، أو يشترى أنبوبة من سائل مطهر ، أو يتبرع لهيئة خيرية ، لماذا لا تتمهل لحظة وتغمض عينيك ، وتحاول أن تعرض الموقف كله من وجهة نظر الشخص الآخر ؟ سائل نفسك لماذا عساه يريد أن يفعل هذا ؟ وقد يستغرق هذا وقتاً ، ولكنه سيكسبك أصدقاء ويجزيك نتائج باهرة بأقل خسارة ممكنة ! .

قال « دنهام » ، عميد كلية هارفارد التجارية « إنى أفضل أن أسير ذهاباً وإياباً أمام مكتب عميل ، مدى ساعات ، قبل أن ألقاه ، على أن أدلف فجأة إلى مكتبه دون أن أهيئ فى ذهنى فكرة كاملة لما سوف أقوله له ، ولما يحتمل أن يجيب به على ! »

* * *

فلو أنك خرجت من هذا الكتاب بشىء واحد : رغبة فى تقدير وجهة نظر الشخص الآخر ، وفى التطلع إلى الأشياء من الزاوية التى ينظر منها إليها . . إذا خرجت بهذا وحده . فإنه كفيل بأن يكون حجر الأساس فى بناء مستقبلك ونجاحك فى الحياة .

فإذا أردت أن تكسب الناس إلى وجهة نظرك دون أن تسىء إليهم أو تستثير عنادهم فاتبع القاعدة رقم ٨ :

حاول مخلصاً أن ترى الأشياء من وجهة نظر الشخص الآخر

الفصل التاسع

الشىء الذى يريده كل إنسان

أتريد أن تتعلم عبارة سحرية تصفى جو الحديث فى الحال مما قد يعتكره ، وتشيع فيه روحاً طيبة ، وتحدو بالشخص الآخر إلى الإنصات إليك باهتمام ؟

ها هى ذى : قل لمحدثك : « إنى لا ألومك مثقال ذرة لوقوفك هذا الموقف ، وإحساسك هذا الإحساس ، ولو كنت مكانك لأحسست تماماً مثلما تحس ، واتخذت مثل الموقف الذى تتخذ ! »

عبارة كهذه كفيلة بأن تكسر حدة أطول الناس باعاً فى السفاهة والجدل ! وفى وسعك أن تقول هذه العبارة وتكون مخلصاً صادقاً مائة فى المائة . لأنك لو كنت مكانه لصنعت فعلاً مثلما صنع ؛ ودعنى أضرب لك الأمثال :

خذ « آل كابونى » المجرم العاتى ، مثلا . . وهب أنك ورثت الصفات الجثمانية والذهنية التى كانت له . وهب أيضاً

أنه كانت له بيئته وتجاربه ، أفلا تنشأ ، حتماً ، على غراره .

ولعل السبب الوحيد فى أنك لم تخلق حية رقطاء هو أن أبويك ليسا من الحيات الرقطاوات . . ولعل السبب الوحيد الذى لأجله لا تعبد البقرة ، ولا تقدس الحيات ، هو أنك لم تولد لأبوين هندوكيين يعيشان على ضفاف نهر « براهما بوترا » . فأنت ليس لك فضل فى الحال التى أنت عليها إلا قليلا ، فاذكر ذلك جيداً ، واذكر أن الرجل الذى يأتيك محنقاً منضباً ، صاخباً ثائراً لا يستحق منك اللوم بقدر ما يستحق الأسف والرثاء ، لأنه بدوره ليس له فضل فى الحال التى هو عليها ، فاعذره واشمله بعطفك ، وابد نحوه حسن إدراك ، وكرم خلق .

إن ثلاثة أرباع من ستقابلهم غداً من الناس ظمأى إلى عطفك وتقديرك ، فارو ظمأهم يهبوك قلوبهم جزاء وفاقاً ! .

* * *

أذعت مرة حديثاً من محطة الإذاعة عن « لويزا ماى ألكوت » مؤلفة كتاب « نساء صغيرات »[1] وكنت أعلم طبعاً أنها تعيش فى « كونكورد » بولاية « ماساشوستس » وأنها ألفت كتبها الخالدة هناك . ولكنى وقعت فى خطأ غير مقصود ،

(١) Louisa May Alcott, «Little Women»

فتحدثت عن زيارتى لها بمنزلها فى « كونكورد » بولاية « نيوهامبشير » ! ولو أننى ذكرت « نيوهامبشير » ذكراً عابراً لهان الخطب ، ولكنى وياللأسف ، ذكرتها مرتين !

وما أسرع ما غمرنى سيل من الرسائل والبرقيات اللاذعة التى جعلت عباراتها تطن فى خاطرى كما تطن خلية من الزنابير ! كان أكثرها يلهج بالاستنكار ، وكان أقلها جارحاً مهيناً ! وكتبت لى إحدى السيدات اللواتى نشأن فى « كونكورد » بولاية ماساشوستس ، خطاباً صبت فيه جام غضبها على أم رأسى ولعمرى لم تكن تلك السيدة تستطيع أن تكون أكثر إسفافاً فى امتهانى لو كنت قد وصفت الآنسة « ألكوت » بأنها من آكلى لحوم البشر فى غينيا الجديدة ! ! ولم أتمالك نفسى ، بعد أن تلوت خطابها ، من أحمد الله سبحانه ، على أن جنبنى الزواج من مثل هذه السيدة ! وأحسست برغبة جامحة أن أرد عليها وأقول لها إننى وإن كنت ارتكبت خطأ فى حق علم الجغرافيا ، إلا أنها ارتكبت خطأ أكبر فى الذوق واللياقة ! نعم . تلك كانت توشك أن تصبح أولى عبارات ردى عليها ! ثم إننى كنت أعتزم أن أشمر عن ساعدى وأنطلق شاتماً لاعناً ، ساخراً هازئاً ولكننى لم أفعل ! فقد أدركت عندما سكنت خواطرى

أن أى أحمق يسعه أن يفعل هـذا ـ ومعظم الحمقى يفعلون ! ـ ومن ثم أردت أن أعلو عن طبقة الحمقى ، واعتزمت أن أحيل عداوتها لى إلى صداقة وطيدة ، فهذا ـ فيما رأيت ـ نوع من الرياضة الأدبية المجدية ! .

فلما زرت فيلادفيا ، بعـد ذلك ـ حيث كانت تقيم ـ اتصلت بها تليفونياً وجرت بيننا المحادثة على النحو التالى :

أنا : مسز . . ؟ لقد كتبت إلى خطاباً منذ بضعة أسابيع ، وأود أن أشـكرك عليه ! .

هى (فى نبرة حازمة ولهجة مثقفة) : من الذى أتشرف بمحادثته !

أنا : إننى غريب عنك . اسمى « ديل كارنيجى » لقد استمعت إلى إذاعة لى عن « لويزا ماى ألـكوت » منذ بضعة أسابيع ، وقد ارتـكبت فى أثنائها غلطة لا تغتفر ، إذ قلت إنها من « نيوها مبشير » ! لقد كانت غلطة شائنة أريد أن أعتذر عنها . وكم كان جميلا منك أن تنفق بعض الوقت فى الـكتابة إلىّ تصحيحاً لهذا الخطأ ! .

هى : إنى آسفة يامستر كارنيجى على أن كتبت لك بمثل تلك اللهجة الحادة . لقد فقدت سيطرتى على نفسى . إننى مدينة لك بالاعتذار .

أنا : كلا ، كلا . أنا الذى يجب أن يعتذر ! إن أى طفل فى سنته الدراسية الأولى لا يخطىء مثل هذا الخطأ الذى وقعت فيه ! لقد اعتذرت فى إذاعتى يوم الأحد الذى تلا حديثى الأول ، وأريد الآن أن أعتذر لك شخصياً .

هى : إن عائلتى تستوطن « كونـكورد » منذ قرنين من الزمان ، وهى من الأسرات البارزة فيها ، وإنى جد فخورة بالولاية التى نشأت فيها ، ولهذا ساءنى جداً فى الحق ، قولك إن الآنسة « ألـكوت » ولدت فى « نيوها مبشير » ولـكنى أحس بالخجل الآن من اندفاعى فى الـكتابة إليك !

أنا : أؤكد لك أن غضبك لم يكن سوى معشار غضبى . إن غلطتى لم تؤذ « ماساشوستس » بقدر ما آذتنى أنا ! وليت الناس الذين هم فى مثـل مركزك ، وثقافتك ، يجدون الوقت ليصححوا أخطاء أمثالى ! وكم يسـعدنى أن تـكتبى إلى إذا استـكشفت غلطة فيما أذيع من أحاديث ! .

هى : الحق أننى معجبة غاية الإعجاب برحابة الصدر التى تقبلت بها انتقادى ، لابد أنك شخص غاية فى الرقة واللطف ، وكم أود لو أزداد معرفة بك . .

• • •

وهكذا أصبت بضعة أهداف بحجر واحد : أصبت اعتذار

السيدة وتقديرها لوجهة نظرى ، وأصبت الرضاء عن نفسى لضبطى عواطفى ودفنى الإساءة بالحسنى . وأصبت ، فضلا عن هذا وذاك قسطاً من الترفيه والسلوى وأنا أستمع إليها وهى تبدى إعجابها برقتى ودماثة خلقى !

* * *

ظل « س . هوروك » عشرين عاماً سوياً مديراً لأعمال كبار الفنانين أمثال « شاليابن » و « ايزادوروا دنكان » و « بافلوفا » ! وقد حدثنى مستر « هوروك » بأن من أجدى الدروس التى تلقاها من صلاته بهؤلاء الفنانين ذوى الاحساسات المرهفة ، ضرورة إبداء العطف لهم ، وإغداق الحب عليهم . لقد لبث ثلاثة أعوام مديراً لأعمال « تيودور شاليابن » المغنى الذى طالما لعب بأفئدة سراة القوم فى ملهى « المتروبوليتان » فلم ير شاليابن فى يوم من الأيام ، طوال هذه الفترة إلا شاكياً متوجعاً ! كان يتصرف كالطفل الذى أفسده التدليل . أو – على حد قول هوروك نفسه – « كان قطعة من الجحيم ! » .

مثال ذلك أن شاليابن كان يتصل بمستر هوروك تليفونياً ظهر اليوم الذى سيغنى فيه ويفاجئه بقوله : « إننى لست على مايرام اليوم ! إن حلقى جاف كالعصا . مستحيل أن أغنى الليلة ! » فهل كان مستر هوروك يجادله ؟ كلا ؟ بل كان يهرع إلى الفندق

الذى ينزل به شاليابن ويقول له وهو يقطر عطفاً : « لهفى عليك ياصديقى المسكين ! طبعاً لن تغنى الليلة ! سألغى الحفلة حالا . صحيح إنك ستخسر ألفى ريال ، ولكن هذه الخسارة الضئيلة لاتقاس إلى جانب شهرتك العريضة ، وسمعتك الناصعة » .

وعندئذ يزفر شاليابن زفرة حرى ويقول : « ربما يحسن بك أن تمر على مرة أخرى بعد الظهر : تعال فى تمام الخامسة ، فقد يكون أصابنى التحسن » .

وفى الساعة الخامسة يهرع هوروك ثانية إلى الفندق وهو يفيض حناناً ، ويصر مرة أخرى على إلغاء الحفلة ، فيتنهد « شاليابن » مرة ثانية ويقول : هلا مررت على فى السابعة ؟! » .

وفى الساعة السابعة والنصف يوافق المغنى الكبير على الغناء على شرط أن يسبقه مستر هوروك إلى خشبة المسرح ليعلن أن « شاليابن » يعانى برداً شديداً . وعندئذ يكذب هوروك ويعد بأن يفعل ! .

* * *

يقول الدكتور « آرثر جيتس » فى كتابه الرائع « علم النفس التربوى »[1] :

Dr. Arthur Gates «Educational Psychology» (١)

إن الجنس البشرى بأجمعه يتلهف على العطف . فالطفل يسارع بإظهار ما لحقه من أذى بل إنه قد يحدث الأذى بنفسه لنفسه لكى يحصل على العطف ! والبالغون ، بدورهم يبدون ما أصابهم من أذى ، ويتداولون أخبار مرضهم ، و يعنون خاصة بسرد تفاصيل العمليات الجراحية كى يجدوا من المستمعين بالعطف والاشفاق ! و إبداء العطف على النفس فى مواجهة الشدائد والمصائب ، سواء كانت حقيقة أو متوهمة ، أمر شائع لا يكاد يخلو منه إنسان » ! .

فإذا أردت أن تكسب الناس إلى وجهة نظرك ، فاتبع القاعدة رقم ٩ :

قدر أفكار الشخص الآخر وابد عطفك على رغباته

الفصل العاشر

نداء يستحوذ على قلب كل إنسان

نشأت على حدود البلدة التى ولد فيها « جيسى جيمس » ، « اللص الشريف » الذى طبق صيته الآفاق . وكثيراً ما زرت مزرعة « جيمس » ـ حيث لايزال ابنه يعيش إلى اليوم ـ واستمعت إلى زوجته وهى تقص على القصص عن جهاد « جيمس » فى سبيل الفقراء ، وكيف كان يعرض على نفسه القتل فى سطوه على القطارات ، والمصارف لكى يعطى المال المسلوب للمزارعين الفقراء ليسددوا ديونهم !!

ولا ريب أن « جيسى جيمس » كان يؤمن ، فى قرارة نفسه ، بأنه إنسان مثالى نبيل ، تماماً كما كان يؤمن « شولتز » و « كرولى ذو المسدسين » و « آل كابونى » من بعده بجيلين !

ولم لا ؟ ! إن كل من تلقاه من الناس ـ حتى الشخص الذى يطالعك صورته فى المرآة ! يحمل لنفسه تقديراً كبيراً ، ويحب ـ مع هذا ـ أن يقال عنه إنه متحرر من الأنانية ، متبرىء من حب الذات !

فإذا شئت أن تغير طباع الناس ، وجب أن تتوسل إلى الدوافع النبيلة فى نفوسهم . أفترى هذا أمراً عسيراً يتعذر تطبيقه فى الحياة العملية ؟ ! دعنا نر :

كان لدى « هاملتون فاريل » ، وهو صاحب شركة « فاريل مشتشل » فى جلنولدن بولاية بنسلفانيا — مستأجر مشاكس لايفتأ يهدد بإخلاء مسكنه بين آن وآخر . وقبل انقضاء عقد الإيجار بأربعة شهور ، أنذر هذا المستأجر مستر « فاريل » بأنه سيخلى مسكنه ، بغض النظر عن العقد المبرم بينهما !

قال مستر « فاريل » وهو يروى القصة أمام الفصل

« قضى هذا الرجل فى بيتى فصل الشتاء بطوله ، وهو أسوأ فصول السنة وأكثرها ازدحاماً براغبى السكنى ، ومن ثم أيقنت أنه إذا أخلى مسكنه فسيتعذر على أحد بديلا منه قبل حلول الشتاء التالى ، ورأيت بعين خيالى مائتين وعشرين ريالا — هى المبلغ المتبقى فى عقد الإيجار — تذرها الرياح ، فأظلمت الدنيا فى ناظرى ، وتولانى الهم . وكنت فى حالة كهذه أهرع إلى المستأجر ، وأنصحه ساخراً ، أن يقرأ العقد مرة ثانية ، فإذا اعتزم إخلاء المسكن ، وجب أن يدفع باقى الإيجار نقداً وعداً ! .

ولكننى بدلا من تمثيل هذا المشهد ، قررت أن أجرب أسلوباً آخر ، فذهبت إلى المستأجر العنيد وبدأت حديثى معه

مستر « دو » لقد استمعت إلى قصتك ، ولكنى مازلت مستريباً فى أنك تنوى الانتقال حقاً . إن خبرة أعوام طويلة فى تأجير المنازل قد علمتنى شيئاً عن الطبيعة الإنسانية ، وقد توسمت فيك من البداية رجلاً يحافظ على وعده ، وما زلت عند حسن ظنى بك ، ولهذا أقترح عليك أن تنحى قرارك جانباً لبضعة أيام وتفكر فى الأمر . فإذا أتيت إلىّ فى أول الشهر المقبل — عندما يحل موعد دفع الإيجار — وأخبرتنى أنك مازلت مصراً على الانتقال ، فإنى أعدك أن أتنازل عن حقوقى كافة ، وأسلم بأنى كنت مخطئاً فى ظنى ! على أننى مازلت أعتقد أنك رجل يحافظ على كلمته ، ويقوم على تنفيذ وعده ! إذ نحن ، آخر الأمر ، إما آدميون أو قردة ، والخيار عادة متروك لنا ! » فلما أقبل الشهر التالى ، أتى الرجل ودفع الإيجار ، ثم حدثنى بأنه تناقش وزوجته فى الموضوع فقر رأيهما على أنه أكرم لهما وأشرف أن يوفيا بتعهداتهما لى ! »

* * *

حدث أن نشرت إحدى الصحف صورة للورد « نورثكليف » لم يكن يجب أن تنشر ، فكتب إلى محرر تلك الصحيفة يقول : « أرجو أن لاتنشروا صورتى هذه مرة أخرى ، فهى لاتروق

لأمى ! » وكان يهدف بهذا إلى الضرب على وتر حساس فى قلوب البشر جميعاً هو حب الأبناء للأمهات !

وعندما أراد جون روكفلر ، الإبن ، أن ينهى المصورين الصحفيين عن التقاط صور أبنائه ، توسل بدوره إلى الدوافع النبيلة قال : « إنكم تعرفون أنها مفسدة الصغار أى مفسدة أن يكثر الإعلان عنهم ! »

وعندما بدأ « سيروس كيرتس » — الصحفى الذى نشأ فى فقر مدقع ، وانتهى بأن أصبح مالكاً لجريدتى « ستراداى إيفننج بوست » و « ليديز هوم جورنال » — عندما بدأ حياته الصحفية ، لم يكن بسعه أن يدفع لمحرريه أجوراً كتلك التى تدفعها المجلات الأخرى لمحرريها ، ولم يكن بسعه أن يستكتب كتاباً من الطراز الأول لأن المال كان يعوزه ، ومن ثم توسل إلى الدوافع النبيلة فى نفوس هؤلاء وهؤلاء . مثال ذلك أنه أقنع « لويزا ماى ألكوت » ، وهى فى أوج شهرتها بأن تكتب له حين وهب مائة ريال للجمعية الخيرية التى كانت « لويزا » تحدب عليها !

ورب قارىء يقول « قد ينطلى هذا على نورثكليف ، وروكفلر وروائية عاطفية مثل لويزا ، ولكم أود أن أراه ينطلى على أولئك الرجال ذوى القلوب الغليظة الذين أحصل منهم الأجور كل شهر ! »

وهو على حق ! فليس ثمة مبدأ يسرى على الناس كلهم سواء بسواء ! فإذا كنت راضياً عن الحال التى أنت عليها فلا داعى لأن تغيرها . وإذا لم تكن راضياً ، فلماذا لاتجرب ؟ دعنا ، على أية حال ، نستمع إلى جيمس توماس » — أحد تلاميذى السابقين — وهو يروى قصته الطريفة هذه :

« رفض ستة من عملاء إحدى شركات السيارات أن يدفعوا المبالغ المستحقة عليهم بحجة أن الشركة أخلت بأحد تعهداتها معهم فى الوقت الذى كان كل منهم موقعاً بإمضائه على أنه نال حقه كاملا ! . . وكانت الشركة تعلم أنها على حق ، وكانت أولى غلطاتها أنها صارحت عملاءها بذلك !

« وإليك الخطوات التى اتخذها مندوبو قسم الحسابات بالشركة لتحصيل المبالغ المتأخرة :

« ١ — ذهبوا إلى كل عميل بدوره وقالوا له إنهم « أتوا لتحصيل المبالغ التى فات موعد سدادها ! »

« ٢ — ثم أوضحوا له أن الشركة على صواب (ومعنى ذلك بالطبع ، أن العميل هو المخطىء !)

« ٣ — صرحوا له بأن الشركة تعلم عن السيارات أكثر مما يطمع هو فى أن يعرفه عنها فى يوم من الأيام ، فلماذا إذن يبتغى المشاكسة والعناد ؟ !

« ٤ ـ وماذا كانت النتيجة ؟ ظل الجميع يتجادلون على غير طائل !

وأوشك رئيس قسم الحسابات أن يحيل الأمر إلى القضاء للفصل فيه ، لولا أن تنبه المدير للأمر قبل فوات الأوان !

وبحث المدير أمر هؤلاء العملاء فوجد أنهم جميعاً كانوا من أفضل عملاء الشركة ، وأنهم لم يتوانوا من قبل عن تسديد حسابهم كاملا . وهنا أيقن أن فى الأمر شيئاً ، فاستدعانى وطلب إلى أن أعمل على تحصيل المبالغ المتأخرة لدى هؤلاء العملاء . » وهذه هى الخطوات التى اتخذتها :

« ١ ـ زرت كلا من هؤلاء العملاء بدوره ، ولكننى لم أفاتح أحداً منهم قط فى الموضوع الذى أتيت من أجله ، بل كنت أقول للعميل إننى أتيت لأرجع علاقته الحسنة بالشركة إلى ما كانت عليه .

« ٢ ـ وبعد أن أستمع إلى قصة العميل ، كنت أقول « إنه ليس لى رأى أبديه ، وأن الشركة لاتزعم أن دعواه باطلة

« ٣ ـ ثم أفهمه أن السيارة التى اشتراها هى فى المحل الأول من اعتبارنا . وأنه يعرف عنها أكثر من أى شخص آخر ، فهى سيارته !

« ٤ ـ وكنت أتركه يتكلم وأنصت إليه باهتمام وأبدى عطفا وتقديراً على وجهة نظره .

« ٥ ـ وأخيراً ، عندما يصبح فى حال تمكنه من المناقشة الهادئة ، أتوسل إلى الدوافع النبيلة فى نفسه ، فأقول : إن سوء التفاهم الذى وقع بينه وبين مندوبى الشركة أمر يؤسف له وما كان ينبغى أن يقع ، ثم أبادر بالاعتذار إليه نيابة عن الشركة ، وأردف قائلا :

ـ على أنى أطمع بما ألمسه فيك من إنصاف ورحابة صدر ، أن تسدى إلى معروفاً . هاهو ذا كشف بحسابك ، سأتركه لك وأدع لك النظر فيه كما لو كنت مديراً للشركة ، وسأرضى بحكمك أيا كان .

فهل تراه كان يسدد حسابه ؟ طبعاً ! وهكذا سدد العملاء الستة حسابهم إلا واحداً رفض أن يدفع دريهمات قليلة ! أما الخمسة الباقون فقد سددوا كافة المبالغ المتأخرة ؛ ثم لم يكد يمضى عامان حتى كنا نسلمهم سيارات جديدة ! »

والمغزى الذى يمكن أن أستخلصه من هذه القصة هو أن الناس ـ كقاعدة ـ أمناء مخلصون . وقليلون منهم هم الذين يشذون عن هذه القاعدة . والرجل الذى يبدو أنه

مشاكس عنيد يستحيل منصفاً مخلصاً إذا أنت عاملته على أنه منصف مخلص .

فإذا أردت أن تكسب الناس إلى وجهة نظرك ، فأحرى بك أن تتبع القاعدة رقم ١٠ :

توسل إلى الدوافع النبيلة

الفصل الحادى عشر

افعل مثلما تفعل السينما

منذ بضع سنوات استهدفت جريدة « فيلادلفيا إيفننج بولتين » لحملة شعواء من التجريح والتشهير . فقد نبتت شائعة عجيبة مالبثت أن سرت مسرى النار فى الهشيم ، تزعم للمعلنين فى تلك الصحيفة أنها ـ أى الصحيفة ـ تكاد تقتصر على الإعلانات وتوشك أن تخلو من الأخبار والمقالات ، وجريدة كهذه مصيرها إلى البوار فى القريب !

كانت الشائعة جد خطيرة ، ومن ثم كان على المشرفين على هذه الجريدة أن يضعوا لها حداً . ولكن كيف ؟ !

إليك بيان ماحدث :

انتزعت الجريدة من أحد أعدادها المادة الإخبارية وضمنتها كتاباً أسمته « يوماً واحداً » «One Day» ، فجاء مؤلفاً من ثلاثمائة صفحة ـ أى فى حجم كتاب يباع بريالين ـ وباعته الجريدة لقاء قرشين للنسخة !

وقد كان إخراج هذا الكتاب كفيلا بوضع الأمور فى

بصابها ، إذ اتضح ـ بما لا يقبل الجدل ـ أن الجريدة تحمل حملا ثقيلا من المادة المفيدة .. بل لقد صاغ الكتاب هذه الحقيقة فى « قالب تمثيلى » وأظهرها بما لم يكن يظهرها به الجدل والنقاش ، والاستعانة بالمنطق والأرقام !

* * *

واقرأ « فن العرض » لمؤلفه « كنيت جودى » و « زين كوفمان »(١) تجد فيه صوراً مثيرة لما يجنيه أولئك الذين يحسنون عرض سلعهم ، من أرباح طائلة .. تجد فيه كيف تدعو شركة « الكترولكس » لمراوحها الكهربائية بإشعال عيدان الثقاب قريباً من أذن الزبون ، للتدليل على صمت المروحة ! . وكيف يبيع « سيزر رويك » القبعة بما يقرب من ريالين لأن عليها توقيع « آن سوذرن » ممثلة السينما ! .. وكيف شق « ميكى ماوس » طريقه إلى دائرة المعارف ـ بعد أن شقها إلى شاشة السينما ـ وكيف أن إطلاق اسمه على لعب الأطفال انتشل إحدى مصانع اللعب من الخراب ! . وكيف تجذب « شركة إسترن للخطوط الجوية » المارة إلى واجهة بها نماذج مصغرة لطائرات من طراز « دوجلاس » ! وكيف يثير « هارى

(١) Kenneth Goode & Zenn Kaufman, «Showmanship in Business»

الكسندر » المشترين بإذاعة مباراة وهمية فى الملاكمة ، بين بضاعته وبضاعة منافس آخر ! » . وكيف يوقف « كرايزلر » الفيلة الضخمة على سطوح سياراته ليبرهن متانتها ! .

هذا هو زمن العرض .. وهذا هو عصر التمثيل . فسوق الحقائق مجردة لم يعد يكفى ؛ يجب أن نسوقهما فى قالب تمثيلى يؤثر فى النفوس . نعم . ينبغى لك أن تتقن فن العرض كما تتقنه السينما وتتقنه الإذاعة ! .

* * *

كان « جيمس بوينتون » مكلفاً من شركته بأن يقدم تقريراً عن السعر الذى يجب أن يباع به نوع جديد مبتكر من « الكولد كريم » استخرجته الشركة بحيث لا تزاحمه أصناف أخرى . وكان يتحتم عليه ، لكى يعد تقريره ، أن يستشير رجلاً حجة فى شئون التسعيرة ، ولكن محاولته الأولى باءت بالفشل ذلك لأنه ارتأى رأياً ، وارتأى الخبير رأياً آخر .

قال مستر بوينتون :

وجدتنى أنساق إلى جدال عقيم . فلما قال لى الخبير إننى مخطىء فى تقديرى ، انطلقت أبرهن له على أنى مصيب ، وأفلحت أخيراً ـ لفرط سرورى ! ولكن الوقت المحدد للزيارة

كان قد أزف ، وانتهت المقابلة دون أن أنتهى إلى نتيجة ! .

« وفى المرة التالية لم أعرض عليه أرقاماً ، وحقائق ؛ بل ذهبت إليه وقد اعتزمت أن أصوغ الحقائق فى قالب تمثيلى ! .

وإذ دخلت إلى مكتبه وجدته مشغولا بحديث تليفونى ، فانتهزت هذه الفرصة وفتحت حقيبة جلدية ، استخرجت منها اثنين وثلاثين وعاء من « الكولد كريم » وضعتها فوق مكتبه ، وكان فوق كل وعاء بيان قصير بطريقة صنعه ، وبيان تكاليفه ، والسعر الذى يباع به ! .

فماذا حدث ؟ .

« لم تكن هناك حاجة إلى الجدال . . التقط الرجل الوعاء الأول ، ثم الثانى . . ودار بيننا حديث قصير ألقى خلاله بضعة أسئلة . . لقد عرضت عليه فى هذه الزيارة الحقائق نفسها التى عرضتها عليه فى المرة السابقة ولكننى كنت فى هذه المرة أستعين بالتمثيل ! وكم أحدث هذا من فرق ! » .

فإذا أردت أن تجتذب الناس إلى وجهة نظرك فاتبع القاعدة رقم ١١ .

ضع أفكارك فى قالب تمثيلى

الفصل الثانى عشر

عندما لا ينفع شيء آخر ، جرب هذا

بينما كان « تشارلس شواب » يتفقد أحد مصانعه ، لاحظ أن عمال المصنع لم ينجزوا ما كان منتظراً منهم إنجازه ، فاستدعى مدير المصنع وقال له : « كيف تعجز ، مع قدرتك وبراعتك ، عن حفز العمال إلى إنتاج ما هو مطلوب منهم ؟ » .

فأجاب المدير : « أنا فى الحق لا أدرى ! لقد جربت كل السبل . . لاطفتهم وحثثتهم ، بل نهيتهم وأنذرتهم ولكن بلا جدوى ! إنهم لا يريدون أن يزيدوا الإنتاج وحسب ! » .

دارت هذه المناقشة قبيل انصراف عمال النهار إلى منازلهم وتسلم عمال الليل دفة العمل : فقال شواب للمدير : « حسناً : أعطنى قطعة من الطباشير » ثم توجه إلى أقرب عامل منه وسأله « كم قطعة أنجزتم اليوم ؟ » فقال : ست قطع » .

فعمد شواب إلى أرض المصنع وكتب الرقم ٦ بالطباشير بحجم كبير ، وبينما عمال الليل يدخلون المصنع شاهدوا الرقم ٦ مكتوباً على الأرض واستفسروا السبب ، فأجابهم عمال النهار :

« لقد كان الرئيس هنا اليوم ، وسألنا كم قطعة أنجزنا ، فقلنا : ستاً ، كتبها على الأرض ! »

وفى اليوم التالى تفقد شواب المصنع فوجد أن عمال الليل قد محوا الرقم ٦ وأحلوا محله الرقم ٧ بالحجم الكبير ! .

وعند ماتسلم عمال النهار العمل رأوا الرقم ٧ مكتوباً ! . . إذن فعمال الليل يظنون أنهم أقدر منهم وأجرع ؟ ! حسناً . لسوف يلقون عليهم درساً لن ينسوه ! وانكبوا على العمل فى حماسة ، وقبيل انصرافهم خلفوا وراءهم الرقم ١٠ مكتوباً على أرض المصنع ! وسرعان ماأصبح هذا المصنع الذى كان العمل فيه يسير متوانياً بطيئاً أكثر مصانع الشركة إنتاجاً ! .

فما هو المبدأ الذى استخدم هنا ؟ .

سأدع شواب يصوغه فى اعتباراته الخاصة :

« لاشىء يبث الحماسة فى القلوب ، ويحفز إلى سرعة الإنجاز مثل المنافسة ! ولست أعنى المنافسة فى أسوأ معانيها ، تلك التى تهدف إلى جمع المال ، ولكنى أقصد بها الرغبة فى التفوق ! »

الرغبة فى التفوق ! رمى القفاز فى الوجه ! .

هذه طريقة لا تخيب أبداً فى التوسل إلى أناس فيهم روح تتوثب !.

وبغير التحدى لم يكن « ثيودور روزفلت » ليصبح رئيساً للولايات المتحدة ! كان « الفارس العنيد » - كما كانوا يلقبونه - قد وصل تواً من « كوبا » وعين محافظاً لولاية نيويورك ، وسرعان ماانبرى له المعارضون يشنون عليه حملة شعواء ، ويدللون بكل ماوسعهم من حجج قانونية على خطأ تعيينه فى هذا المنصب ! .

وأوشك الخوف أن يدب فى قلب روزفلت ، وفكر فى التنحى عن منصبه . غير أن صديقه « توماس كوليريلات » أهاب به قائلاً : « هل استحال بطل « سان جوان هل » إلى جبان ؟ ! » .

وصمد روزفلت إلى النهاية ، وغير هذا « التحدى » لاتاريخ روزفلت وحده ، بل تاريخ أمة بحالها ! لقد عرف « تشارلس شواب » قيمة التحدى ، وكذلك عرفها « بلات » « آل سميث »

عند ما كان « آل سميث » محافظاً لنيويورك ، تواترت الأنباء بأن المجرمين من نزلاء سجن « سنج سنج » ، فى غرب « جزيرة الشيطان » يتسللون إلى خارج السجن منتهزين فرصة خلو منصب مدير السجن ! .

ورغب آل سميث فى أن يعين للسجن حارساً حازماً قوياً فمن يختار : أرسل فى طلب لويس لويس « من نيوهامبتون » ثم

قال له : « ما رأيك فى أن تتولى إدارة سجن « سنج سنج » إنهم يحتاجون إلى مدير حازم مثلك هناك ! » .

وجم لويس ! فقد كان يعرف ما ينطوى عليه هذا المنصب من أخطار ، فضلاً عن أن المنصب كان خاضعاً لتقلبات السياسة وأهوائها ! .

فلما رأى سميث تردد لويس : أسند ظهره إلى ظهر مقعده وابتسم قائلاً :

« إننى لا ألومك أيها الشاب على ما انتابك من جزع . إنها وظيفة خطرة لا يلائمها إلا رجل قوى حازم ، وسوف أبحث عن مثل هذا الرجل ! » .

وإذن فقد كان سميث يتحدى ؟ ! وقبل لويس الوظيفة !

وما لبث أن أصبح أشهر مديرى السجون على الإطلاق ! .

حتى لقد بيع من كتابه « عشرون ألف سنة فى سنج سنج »(١) مئات الآلاف من النسخ ! وقد استنهضت قصة حياته كمدير للسجن العتيد ، عشرات من مخرجى الأفلام السينمائية إلى العمل ، وأتت محاولاته فى سبيل تحويل المجرمين إلى بشر ينفعلون بالمعجزات .

---

(١) Lewis E. Lawes, «20,000 Years in Sing Sing».

قال « هارفى فايرستون » مؤسس شركة « فايرستون » الكبرى للمطاط :

« لا أحسب أن المال وحده يستطيع أن يجمع الرجال الطيبين ويستبقيهم معاً . ولكن المنافسة وحدها تستطيع هذا »

هذا كله ما يبتغيه الرجل الناجح : المنافسة ! المجال لإثبات التفوق ! الفرصة السانحة لإظهار المقدرة ! .

فإذا أردت أن تكسب الناس ذوى الروح الوثابة ، والشجاعة الأدبية إلى وجهة نظرك ، فاتبع القاعدة رقم ١٢ :

ضع الأمر موضع التحدى

إجمال

اثنتا عشرة طريقة لكى تجتذب الناس إلى وجهة نظرك

القاعدة رقم ١ : لا تجادل . واعلم أن خير السبل لكسب جدال هى أن تتجنبه .

القاعدة رقم ٢ : اظهر احتراماً لآراء الشخص الآخر . لا تقل لأحد إنه مخطىء .

القاعدة رقم ٣ : إذا كنت مخطئاً فسلم بخطئك .

القاعدة رقم ٤ : توسل بالرفق واللين ، ودع الغضب والعنف

القاعدة رقم ٥ : اسأل أسئلة تحصل من ورائها على الإجابة بنعم .

القاعدة رقم ٦ : دع الشخص الآخر يتولى دفة الحديث .

القاعدة رقم ٧ : دع الشخص الآخر يحسب أن الفكرة فكرته .

القاعدة رقم ٨ : حاول مخلصاً أن ترى الأشياء من وجهة نظر الشخص الآخر .

القاعدة رقم ٩ : قدر أفكار الشخص الآخر وأيد عطفك على رغباته .

القاعدة رقم ١٠ : توسل إلى الدوافع النبيلة .

القاعدة رقم ١١ : صغ أفكارك فى قالب تمثيلى .

القاعدة رقم ١٢ : ضع الأمر موضع التحدى .

الجزء الرابع

تسع طرق لكى تملك زمام الناس دون أن تسىء إليهم أو تستبد عنادهم

الفصل الأول

إذا لم يكن بد من استكشاف الأخطاء فهاك الطريقة :

نزل صديق لى ضيفاً على البيت الأبيض ذات مرة فى عهد الرئيس « كالفن كولدج » . و بينما صديقى فى طريقه إلى مكتب الرئيس سمعه يقول لأحدى سكرتيراته : « ما أجمل ثوبك هذا ! يظهرك فاتنة جذابة ! » .

ولعل هذا كان أجمل مديح وجهه « كال الصامت » ـ كما كانوا يلقبونه ! ـ لاحدى سكرتيراته فى حياته كلها ! بل كان هذا المديح غير معتاد ولا متوقع ، حتى إن الفتاة تضرجت وجنتاها وعليها الارتباك فلم تحر جواباً ! ثم أردف كولدج : « لاتنفى . جامدة هكذا ، فقد قلت ماقلت لأروح عنك ، ورجائى أن تهتمى من الآن فصاعداً ، بالمحافظة على مواعيد العمل ! » .

وأحسب أن كلاً منا لا يجد غضاضة مطلقاً فى أن يستمع

إلى مالا يسره ، أو مايذكره بنقص فيه بعد أن يمتدح ولو قليلاً !

وهذا بعينه ما كان يفعله « ماكنلى » عندما كان مرشحاً للرئاسة . فقد كتب أحد الشبان الجمهوريين فى ذلك الوقت خطبة ، كان يعتقد أنها أروع وأبلغ مما كتب « شيشرون » و « باتريك هنرى » ، « ودانيل وبستر » جميعاً !

ثم قرأ هذا الشاب خطبته فى حماسة دافقة ، وصوت جهورى على « ماكنلى » . وصحيح أنه كانت للخطبة بعض عناصر الروعة ، ولكنها كانت تافهة ، خليقة — لو ألقيت — بأن تثير عاصفة من النقد . . ولكن « ماكنلى » لم يشأ أن يجرح إحساس الفتى ، لا ولم يرد أن يقتل فيه حماسته المتقدة ، فكيف حسم هذه المشكلة الدقيقة ؟ ! .

قال « ماكنلى » للشاب : « يابنى ، هذه خطبة رائعة حقاً وليس فى وسع أحد أن يعد مثلها ! وثمة مواقف كثيرة تستحق أن تلقى فيها هذه الخطبة ، ولكن ، أترى الخطبة تلائم الموقف الراهن ؟ ! أنا أقدر وجهة نظرك ، ولكن من المحتم على أن أقدر وجهة نظر الحزب كذلك ، فهلا رجعت إلى بيتك وكتبت خطبة على النمط الذى أشير به عليك ، ثم أرسلت لى نسخة منها ؟ ! » .

وقد فعل الشاب ، وأعمل « ماكنلى » قلمه الأزرق فى

الخطبة الثانية وأشار على الشاب أن يعيد كتابتها من جديد ، ومازال بالشاب حتى غدت خطبته من أعظم الخطب التى ألقيت فى ذلك الحفل ! .

وها أنا أسوق إليك الرسالة الشهيرة الثانيـة التى كتبها « إبراهام لنكولن » — أما الرسالة الشهيرة الأولى فقد كتبها إلى « مسز بكسبى » يعبر فيها عن أسفه لمقتل أبنائها الخمسة فى ساحة القتال !.

ولا يبعد أن يكون لنكولن قد دبج رسالته هذه — وهى موجهة إلى الجنرال هوكر — فى خمس دقائق ، إلا أنها قد بيعت فى مزاد علنى جرى عام ١٩٢٦ بمبلغ اثنى عشر ألف ريال ! وهو مبلغ يزيد بكثير عما استطاع لنكولن أن يدخره فى مدى نصف قرن من العمل الشاق المرهق ! .

كتب لنكولن هذه الرسالة فى ٢٦ أبريل عام ١٨٦٣ ، وفى خلال فترة حالكة من تاريخ الحرب الأهلية الأمريكية : كان جيش الاتحاد » آنئذ يتعثر فى هزيمة تلو الهزيمة ، ويخرج من مذبحة مروعة ليخوض معمعان مذبحة أقسى وأمر ! وروعت الأمة وهى تشهد مصارع أبنائها وهجر آلاف من الجند صفوف الجيش ، وثار الجمهوريون من أعضاء مجلس الشيوخ ، وطالبوا بطرد لنكولن خارج « البيت الأبيض » ! . . عندئذ كتب

لنكولن رسالته هذه التي جاء فيها قوله : « إنه ليبدو لي ونحن نتخبط على حافة الدمار الأبدي أن العناية الإلهية تناصبنا العداء فلست أتبين في حالكة هذا الظلام المريب بصيصاً من النور ولو قليلا ! » .

وأنا أورد هذه الرسالة هنا لأنها تبين كيف حاول لنكولن أن يغير بها عقلية قائد يتوقف مصير الأمة على إقدامه وهمته .

وربما كانت تلك أوجع رسالة كتبها لنكولن بعد أن أصبح رئيساً للجمهورية ، وبرغم ذلك فقد امتدح فيها الجنرال «هوكر» قبل أن يتكلم عن أخطائه الخطيرة .

نعم ، كانت هناك أخطاء خطيرة ، ولكن لنكولن لم يصفها بهذا الوصف . . وإليك مطلع الرسالة :

« لقد وضعتك على رأس جيشي بعد ما اجتمع لدي من الأسباب مايثبت جدارتك بهذا المنصب ، ومع هذا يحسن بي أن أصارحك بأن ثمة أشياء لاأستطيع أن أتفق معك تماماً بصددها ! .

« إن ثقتي في شجاعتك ، ومهارتك ، وجدارتك بمنصبك لايتطرق إليها الشك ؛ وهذه صفات أحببتك من أجلها ، وأحببتك فضلاً عنها ، لأنك لاتخلط السياسة بمهنتك العسكرية وأنت في هذا جد مصيب .

« وأنت طموح ، وهذه صفة ، لو ألزمت حدودها المعقولة ، لنفعت ولم تضر . ولكني أظنك حين صببت اللوم جزافاً على زميلك الجنرال « برنسيد » قد انصعت لصوت طموحك وحده فعطلت هذا الزميل مااستطعت ، وأتيت خطأ كبيراً نحو أخ لك في السلاح ، ونحو البلاد عامة ! .

« وقد سمعت من مصدر لاأملك إلا أن أصدقه ، أنك صرحت بأن الجيش والحكومة معاً في حاجة إلى ديكتاتور ! وأنا لم أولك القيادة لهذا الزعم ، بل وليتك إياها على الرغم منه ! القادة الظافرون وحدهم هم أصحاب الحق في أن يكونوا حكاماً مطلقين ! على أنني سأخاطر بمنحك سلطة مطلقة في مقابل أن تمنحنا النصر !

« واعلم أن الحكومة ستناصرك بأقصى مافي طوقها ، لا بأكثر مما ناصرت سواك من القادة ، ولا بأقل منه ، ولكن بمثله ! وكل ماأخشاه أن ترتد إليك روح التذمر التي أثرتها في الجنود بانتقادك مسلك قائدهم « برنسيد » وسحبك الثقة منه !

« ولعلك تعلم أن نابليون نفسه لو كان حياً إلى اليوم لما وسعه أن يحصل على خير مافي جنوده بإظهار مثل هذه الروح التي أظهرت ، فاحذر التهور والاندفاع ، وتقدم في قوة وعزم لايلين . تقدم إلى الأمام وامنحنا النصر ! » .

وأنت لست كولدج ، وما كنلى ، ولا لنكولن ، فهل تريد أن تعرف كيف تنفعك هذه الفلسفة فى اتصالاتك اليومية ؟ حسناً : سأضرب لك مثلاً :

خذ قصة مستر « جو » ، وهو مواطن عادى مثلى ومثلك .

وقد روى هذه القصة أمام الفصل :

كانت شركة « دارك » للبناء – التى أشتغل بها – قد تعاقدت على إتمام بناء ضخم لإحدى المؤسسات فى فيلادلفيا فى موعد معين ، وأشرف البناء فعلاً على الانتهاء ولم يبق إلا الزخرفة البرونزية التى تزين واجهته الخارجية ، وهنا أعلن متعهد الزخارف أنه لن يستطيع أن يسلم ماهو مطلوب منه فى الوقت المحدد !

« وجرت المحادثات التليفونية ، ونشب الجدال العنيف ، والمناقشات الحامية ، ولكن بلا جدوى ! ومن ثم أوفدتنى الشركة إلى نيويورك لألزم « أسد البرونز » حظيرته !

وما إن دخلت عليه فى مكتبه حتى قلت له :

– عند ماغادرت القطار هذا الصباح فتشت فى دليل التليفون عن عنوانك وقد وجدت أنك تحمل اسماً لايشاركك فيه أحد قط !

فتهللت أسارير التاجر الكبير وقال :

– حقاً ؟ إنه اسم غير عادى ! لقد أتت عائلتى من هولنده واستقرت فى نيويورك منذ مائتى عام تقريباً !

« ثم انطلق يتحدث عن عائلته وأجداده ، فلما أتم الحديث أبديت له إعجابى بضخامة شركته ، وعقدت مقارنة بينهما و بين بعض الشركات الأخرى التى زرتها . فقال :

– لقد أنفقت عمرى بأكمله فى تأسيس هذه الشركة ، وإنى لفخور بها . هل لك فى جولة فى أنحاء المصنع ؟

وفى خلال تلك الجولة ، رحت أبدى إعجابى وتقديرى لكل ماتقع عليه عيناى ، فلما فرغنا من الجولة أصر المدير على دعوتى للغداء معه و بعد الغداء قال المدير :

– والآن لنعد إلى العمل . لقد أدركت طبعاً ، لماذا جئت والحق أننى لم أتوقع أن زيارتك ستكون ممتعة بهذا القدر ! فى وسعك أن تعود إلى فيلادلفيا ، ومعك وعد قاطع بأن تصل المواد المطلوبة فى موعدها ، ولو اقتضى الأمر تأخير بعض الطلبات الأخرى ! »

وهكذا نال مستر جو مطالبه دون أن يطلب شيئاً ! ووصلت المواد فى موعدها وتم تسليم البناء فى اليوم المتفق عليه : فهل كان يحدث ماحدث لو لم يستخدم مستر جو هذه الطريقة الفعالة ؟ !

فلكى تسلس قيادة الناس إذن دون أن تسىء إليهم أو تستثير عنادهم ، إليك القاعدة رقم ١ :

إبدأ بالثناء المستطاب والتقرير المخلص

الفصل الثاني

كيف تنتقد ، وتسلم من البغضاء !

كان « تشارلس شواب » يطوف ظهر أحد الأيام ، بأحد مصانع الصلب التى يشرف عليها ، فوقع بصره على بعض العمال وهم يدخنون ، وفوق رؤوسهم مباشرة لافتة تحمل هذه العبارة « والتدخين ممنوع » ! .. فهل أشار شواب إلى اللافتة وعنف عماله قائلا : « أو لا تحسنون القراءة ؟ ! » كلا ! ليس شواب من يفعل هذا ! بل سار إلى الرجال ، وناول كلاً منهم سيجاراً فاخراً وقال : « سأقدر لكم صنيعكم ، أيها الرفاق ، لو دخنتم هذا السيجار فى الردهة الخارجية ! » ؛ وقد عرفوا لساعتهم مايرمى إليه ، فأكبروا فيه امتناعه عن لومهم ـ واللوم من حقه ! ـ فهل تملك إلا أن تحب مثل هذا الرجل ! ؟

وكان « جون واناميكر » يستخدم هذا الأسلوب نفسه فى معاملة عماله . فقد اعتاد أن يقوم بجولة فى متجره الكبير ، فى فيلادلفيا كل يوم . وفى ذات يوم رأى أحد الزبائن ينتظر صابراً دون أن يعيره أحد العمال التفاتاً ! . فأين كان الباعة ؟ كانوا فى طرف ناء من المتجر يسمرون و يتندرون !

ولم يفه « واناميكر » بكلمة ، بل تسلل فى هدوء إلى ماوراء الحاجز ـ حيث يقف الباعة ولبى طلب الزبون بنفسه ثم سلم « البضاعة » لأحد عماله كى يلفها ، وانصرف لحاله ! !

* * *

فى الثامن من شهر مايو عام ١٨٨٧ توفى الخطيب المفوه « هنرى وارد بيتشر » . وفى يوم الأحد التالى ، دعى « ليمان أبوت » ليتكلم من فوق المنبر الصامت الذى هجره رائده « بيتشر » . وكان « ليمان » يتحرق شوقاً لأن تأتى خطبته أروع ماتكون ، ومن ثم كتبها مرة ومرة وأودعها كل ماوسعه من زينة وزخرف . ثم قرأها على زوجته . ولكنها ـ أى الخطبة ـ كانت ككل الخطب المكتوبة ، ضعيفة ، ظاهرة العيوب ، ولو أن زوجته كانت سقيمة الذوق لقالت له لفورها : « ما هذا ياليمان ؟ إنها فظيعة ! إنك ستدفع الناس إلى النوم ! كان ينبغى لك أن تكون خيراً من هذا ، بعد الوقت الطويل الذى قضيته فى ممارسة الخطابة ، فبحق السماء لماذا لا تتكلم كإنسان ؟ لماذا لا تكون على السجية ؟ إنك تسىء إلى نفسك أبلغ إساءة إذا تلوت هذه الخطبة ! » .

هذا ما كانت تقوله ، ولو أنها قالته فأنت تعرف ماذا كان يحدث ، وكانت هى تعرف كذلك ! ولهذا لم تقل سوى أنها « تلاحظ أنها تصلح كمقال لمجلة « نورث أميريكان ريفيو » .. أى إنها امتدحت الخطبة وألمحت ـ فى الوقت نفسه ـ طرف خفى ، أى إنها لا تصلح كخطبة ! وأدرك ليمان وجهة نظرها ، فمزق الخطبة التى ضمنها عصارة ذهنه ، وارتجل خطبته فجاءت آية فى البلاغة والروعة !

فلكى تملك زمام الناس دون أن تسىء إليهم أو تستثير عنادهم ، إليك القاعدة رقم ٢ :

لفت النظر إلى الأخطاء من طرف خفى

الفصل الثالث

تكلم عن أخطائك أولاً

منذ بضع سنوات ، تركت ابنة عمى « جوزفين كارنيجى » بيتها فى « كانساس » وقدمت إلى نيو يورك لتعمل سكرتيرة لى وكانت ، إذ ذاك ، فى التاسعة عشرة من عمرها ، وقد أتمت دراستها قبل ذلك بثلاثة أعوام . وكانت تجاربها فى الحياة تزيد بقليل على العدم ! ولكنها اليوم إحدى السكرتيرات البارعات المحنكات !

وفى ذات يوم أوشكت أن أنتقد مسلكاً لها ، ولكنى سكت فجأة ، وقلت لنفسى : « لحظة واحدة يا ديل كارنيجى ! لحظة واحدة ! إن سنك ضعف سن جوزفين ، ولك من تجاربك فى الحياة أضعاف أضعاف ما لها ، فكيف تتوقع أن يكون لها مثل وجهة نظرك ، وحكمك ، ومقدرتك ، مهما كانت هذه متواضعة ؟ ! ولحظة يا ديل ! ماذا كنت تعمل وأنت فى التاسعة عشرة من عمرك ؟ أتذكر الأخطاء الفاضحة ، والحماقات

المتكررة التي كنت تأتيها؟ أتذكر الوقت الذي فعلت فيه كذا وكذا، وكيت وكيت؟!

فلما قلّبت الأمر على أوجهه في نزاهة وتجرد، انتهيت إلى أن جوزفين، وهي في التاسعة عشرة من عمرها، أفضل بكثير مما كنت وأنا في مثل سنها! ولم يكن هذا ـ للأسف! ـ من قبيل إدخال السرور على قلب جوزفين!!

وبعد تلك المرّة، صرت كلما أردت أن ألفت نظر جوزفين إلى خطأ أتته أبدأ بقولي: «لقد أتيت ياجوزفين خطأ، ولكن الله يعلم أنّه ليس شراً من كثير مما أتيت أنا! فأنت لم تولدي ولك صدق الحكم على الأشياء، بل يتأتى هذا عن طريق التجربة وحدها، وأنت أفضل مما كنت أنا في مثل سنك. إنني أحمل عبئاً كبيراً من الأخطاء الغبيّة السخيفة، حتى إنه لا تحدوني أقل الرغبة في أن أنتقدك أنت أو سواك. ولكن... ألا ترين أنه يكون أصوب لو فعلت كذا وكذا!؟

وثق أنه لن يثقل عليك أن تنصت إلى إحصائية مطولة بأخطائك الشخصية لو أن المنتقد بدأها مسلّماً بأنه، بدوره، ليس معصوماً من الأخطاء!

وقد تعلم الأمير «فون بولو» هذه الحقيقة في سنة ١٩٠٩ كان إذ ذاك رئيساً لحكومة ألمانيا في عهد غليوم الثاني ـ الإمبراطور المتكبر المتعجرف، وآخر أباطرة الألمان ـ وكان الإمبراطور جاداً في بناء جيش وأسطول يفاخر بأن الدنيا لم تشهد لها نظيراً. ثم حدث شيء يدعو إلى الدهشة! لقد أدلى الامبراطور بتصريحات رجّت القارة الأوربية، وخلقت سلسلة من الأزمات لبثت تجثم كالكابوس، زمناً، على صدر العالم! وزاد الطين بلة أن تصريحات الإمبراطور كانت علانية، ومتى؟ في الوقت الذي كان فيه ضيفاً على انجلترا! ثم زاد الامبراطور على ذلك أن أعطى إذنه الامبراطوري الكريم بنشر التصريحات لمندوب صحيفة «الديلي تلجراف»

وكان من بين هذه التصريحات أنه الألماني الوحيد الذي يشعر بالود نحو الانجليز! وأنه يبني أسطولا يواجه به اليابان! وأنه ـ وحده ـ قد أنقذ انجلترا من السقوط إلى الحضيض على أيدي فرنسا وروسيا! وأن مشروع الحملة الذي وضعه «هو» مكّن «لورد روبرتس» من أن يهزم «البوير» في جنوب أفريقيا... إلخ

ولم يحدث قطّ ـ من قبل ـ أن جرت مثل هذه التصريحات على لسان ملك أوروبي في وقت السلم! واشتعلت الدول الأوربية غضباً! وهاجت انجلترا وماجت، وجعل الساسة الألمان أيديهم على قلوبهم توجساً؛ وفي خضم هذا التوتر العنيف، وبينما الأزمة تضرب نطاقها حول الإمبراطور، اقترح على الأمير «فون بولو»

أن يعلن أنه هو المسئول عن هذه التصريحات ، وأنه أوعز بها إلى الامبراطور !

واحتج « فون بولو » قائلا : « ولكن يامولاي .. أن يصدق أحد في ألمانيا أو انجلترا أنني من الدهاء بحيث أنصح لجلالتكم بإلقاء مثل هذه التصريحات ! » وفي اللحظة التي انطلقت فيها هذه الكلمات من بين شفتي « فون بولو » أحس لتوه أنه قد ارتكب خطأ جسيما ! وانفجر الإمبراطور صائحاً كالعاصفة : « أتعتبرني ، إذن ، حماراً آتي من الأخطاء مالا يمكن أن تأتيه أنت ؟ ! »

عندئذ عرف « فون بولو » أنه كان يجب أن يمتدح قبل أن ينتقد !.. ولما كان هذا قد فات أوانه ، فقد فعل أفضل ماهو ممكن في مثل هذا الوقت : امتدح بعد أن انتقد !

فقد أجاب في إجلال وتوقير : « إنني أبعد ما أكون عن الإيمان إلى هذا !! لجلالتكم تفوقونني في نواح لا تنكر ! لا في المعرفة البحرية والعسكرية وحسب ، بل في العلوم الطبيعية أيضاً ! فطالما استمعت في إعجاب إلى شرح جلالتكم لجهاز الضغط الجوي (البارومتر) ، والتلغراف اللاسلكي ، وأشعة « رونتجن » !. إنني جاهل جهلاً فاضحاً ، يامولاي ، بكل فروع العلوم الطبيعية فليس لدي أدنى فكرة عن الكيمياء أو الطبيعة ، وأنا عاجز عن تفسير أبسط الظواهر الطبيعية ! »

وصمت « فون بولو » قليلا ، ثم قال : « ولكنني قد استعضت عن هذا ببعض المعرفة التاريخية ، وربما ببعض صفات تنفع في ممارسة السياسة . وخاصة الناحية الدبلوماسية » .

وأشرق وجه الامبراطور من جديد ! لقد امتدحه « فون بولو » ، بل ارتفع به إلى عليين ، وأهوى بنفسه إلى الحضيض ! كان في وسع القيصر أن يعفو عن أي شيء بعد هذا ، فصاح في حماسة :

« ألم أقل لك مراراً إننا نكمل أحدنا الآخر ؟ ينبغي أن نقف دائماً جنباً إلى جنب ، وسنقف ! » وشد على يد فون بولو لا مرة واحدة ، بل جملة مرات . وظل طول يومه ملازماً حماسته حتى إنه صاح وهو يلوح بقبضة يده في الهواء : « لو قدح امرؤ في « فون بولو » لأعطيته لكمة على الأنف ! » .

فإذا كانت بضع عبارات تلزم بها نفسك حدود التواضع ، وترفع بها محدثك بما تضفيه عليه من المديح والثناء في وسعها أن تحول إمبراطوراً غاضباً إلى صديق حميم ، فتصور ما يستطيع التواضع والمديح أن يفعلاه لك ولي في اتصالاتنا اليومية !

فلكي تملك زمام الناس دون أن تسيء إليهم أو تستثير عنادهم ، اتبع القاعدة رقم ٣ :

تكلم عن أخطائك قبل أن تنتقد الشخص الآخر

الفصل الرابع

لا يحب أحد أن يتلقى الأوامر

حظيت أخيراً بشرف تناول العشاء مع الآنسة « أيدا تاربل » عميدة كتاب التراجم الأمريكيين . وحين أخبرتها أنني عاكف على وضع هذا الكتاب ، بدأنا نتناقش في موضوع اكتساب الأصدقاء ، فقالت إنها عندما كانت تكتب سيرة « أوين يونج » قابلت رجلا أمضى مع مستر « يونج » ثلاث سنوات ، وقد صرح لها هذا الرجل بأنه في خلال هذا الوقت ، لم يسمع يوماً « أوين يونج » يصدر أمراً لشخص ، بل كان يستعيض عن هذه الأوامر بالاقتراحات المهذبة .

لم يقل يونج أبداً « إفعل هذا أو ذاك » أو « لا تفعل هذا ولا تفعل ذاك » بل كان يقول دائماً : « هل لك في أن تفعل هذا ؟ » أو « أتظن أن من الأصوب أن تفعل كذا ؟ »

وكثيراً ما كان يقول لسكرتيره بعد أن يملي عليه رسالة : « ما رأيك فيها ؟ » وإذا راجع خطاباً كتبه أحد معاونيه كان

يقول له « ربما لو أضفنا إليه هذه العبارة لكان أفضل . . » كان دائماً يفسح للشخص الآخر المجال لكي يتصرف من تلقاء نفسه !

أسلوب كهذا ، في معاملة الناس ، يجعل من الهين على الشخص الآخر أن يصحح خطأه . وأسلوب كهذا يحتفظ للرجل الآخر بكبريائه ، ويشيع فيه إحساساً بالأهمية ، ويسلس قياده ، ويدفعه إلى التعاون بدلاً من أن يحفزه إلى الثورة والعناد !

فلكي تملك زمام الناس دون أن تسيء إليهم أو تستثير عنادهم ، اتبع القاعدة رقم ٤ :

قدم اقتراحات مهذبة ولا تصدر أوامر صريحة

الفصل الخامس

دع الرجل الآخر يحتفظ بماء وجهه!

منذ سنوات مضت كانت «شركة جنرال الكتريك» تواجه مهمة دقيقة هي إقالة «تشارلس شتينمتز» من رياسة أحد أقسامها!

كان «شتينمتز» عبقرياً في الكهرباء، ولكنه ما إن عين رئيساً لقسم الحسابات بالشركة حتى أظهر عجزاً فاضحاً، وبرغم ذلك لم تجرؤ الشركة على انتقاده أو الإساءة إليه. لم يكن لها غنًى عنه، وكان هو شديد الحساسية مرهف الشعور، فكيف حسموا هذه المشكلة الدقيقة؟ لقد خلعوا عليه لقباً جديداً، جعلوه «المهندس المستشار للشركة» ثم نصبوا شخصاً آخر لرياسة قسم الحسابات.

وقد سر «شتينمتز» لهذا اللقب، وسر كذلك مديرو الشركة، فقد حلوا مشكلة دقيقة حساسة دون جلبة ولا ضوضاء!

أما نحن فنعمد تواً إلى إيذاء مشاعر الآخرين؛ ننتقد الطفل علناً وأمام الأغراب، دون أن نقدر الجرح الغائر الذي

نصيب به كبرياءهم، بينما أن بضع دقائق من التفكير، وكلمة مهذبة أو اثنتين، وإدراكاً تاماً لوجهة نظر الشخص الآخر، كفيلة بأن تخفف من وطأة اللطمة، وتكسر حدتها: فدعنا نذكر هذا في المرة التالية التي تواجهنا فيها مهمة إقالة موظف أو الاستغناء عن خادم، أو نصح طفل!

* * *

كان للمستر «دوايت مورو» مقدرة لا تبارى على التوفيق بين اثنين يوشك كل منهما أن يطبق في عنق الآخر! كيف؟ كان يسعى بحكمة وراء الشيء الواحد الذي تتفق عليه وجهتا نظر المتخاصمين، فيؤكدها، ويزيدها وضوحاً وجلاء، ومهما تكن الظروف فإنه لا يضع أحداً منهما في جانب الخطأ والآخر في جانب الصواب!

* * *

وفي عام ١٩٢٢، وبعد قرون طويلة من العداوة المستحكمة، اعتزم الأتراك أن يطردوا اليونانيين إلى الأبد من الأراضي التركية، وخطب «مصطفى كمال» في جنوده خطبة «نابليون» قال فيها: «إن هدفكم هو البحر الأبيض المتوسط!»

واشتعلت إحدى الحروب المريرة التي عرفتها الأزمنة

الحديثة ، وانتصر فيهما الأتراك ! وفيما كان القائدان اليونانيان « تريكوبس » و « ديونيس » في طريقهما إلى مركز قيادة « مصطفى كمال » طالبين التسليم ، استمطر الشعب التركي لعنات السماء على أعدائه المنهزمين ! غير أن « كمال » كان متحرراً من زهو المنتصرين ، فقال للقائدين وهو يصافحهما : « تفضلا بالجلوس فلا بد أنكما متعبان » ثم جاهد ما استطاع كي يخفف عليهما وقع الهزيمة بقوله لهما : ربما كانت حال المنتصر في هذه الحرب أشد سوءاً من حال المنهزم ! »

في نشوة الانتصار الباهر لم ينس « مصطفى كمال » هذه القاعدة الأساسية . . القاعدة رقم ٥ :

دع الرجل الآخر يحتفظ بماء وجهه

الفصل السادس

كيف تحفز الناس إلى النجاح

قضى « بيت بارلو » حياته كلها يجوب الأقطار مع « سيرك » متنقل يعرض التمثيليات الهزلية ومعه كلابه ومهره . وكنت أحب أن أرقب « بيت » وهو يدرب الكلاب الجديدة على اللعب ، فلاحظت أنه في اللحظة التي يبدي فيها الكلب شيئاً من الإجادة ولو يسيراً ، يسرع « بيت » فيربت ظهره ، ويمتدحه ويلقي له بقطعة من اللحم ، ويجعل من هذه الإجادة اليسيرة شيئاً كبيراً !

وإني لأعجب لماذا لا نستخدم نحن هذه الخطة نفسها مع الناس ! ! لماذا لا نستخدم « اللحم » بدلاً من السوط ؟ لماذا لا نستخدم المديح بدلاً من الانتقاد ؟ ! لماذا لا نمتدح أقل الإجادة ؟ فهذا يحفز الشخص الآخر حتماً على مواصلة الإجادة ! .

* * *

لقد وجد « لويس لويس » بالتجربة أن امتداح أقل التحسن يجدي حتى مع المجرمين في سجن « سنج سنج » ، وقد تلقيت منه خطاباً وأنا أكتب هذا الفصل يقول فيه :

لقد وجدت أن تقديرى للجهود التى يبذلها نزلاء السجن يأتى بنتائج باهرة ، ويستحث خطاهم نحو الصلاح ، أكثر مما يفعل النقد والتفتيش عن الأخطاء ! »

وأنا على أية حال لم يزج بى بعد فى « سنج سنج » ! — ولكنى أستطيع أن أنظر إلى ماضى حياتى فأرى أن شيئاً قليلاً من التقدير قد غير مجرى حياتى كلها ! أو لا تستطيع ، بدورك ، أن تقول الشىء نفسه عن حياتك ؟

والتاريخ يزخر بالشواهد على ما أتى به التقدير من معجزات

فمنذ نصف قرن مضى كان ثمة صبى فى العاشرة من عمره يشتغل عاملاً فى مصنع بمدينة « نابولى » بإيطاليا ، وكان له مطمح واحد فى الحياة ، هو أن يصبح مغنياً . ولكن معلمه الأول بثَّ فيه روح اليأس وقال له : « لن تستطيع أن تغنى يا صغيرى ، فإن صوتك يشبه عصف الريح ! »

على أن أمه ، برغم أنها كانت فلاحة فقيرة ، طوقته بذراعيها ، وامتدحت صوته ، وأثنت على أدائه ، وأقرت له بأنه يستطيع أن يغنى . . وكانت تخرج حافية القدمين تكد وتشقى لتوفر له المال الذى ينفق منه على دروس الموسيقى ، وقد غير تقدير هذه الفلاحة الساذجة وتشجيعها مجرى حياة هذا الصبى . . ولعلك سمعت به : إنه « كاروزو » !

وكان ثمة شاب آخر فى لندن يأمل أن يكون كاتباً ، ولكن بدا له أن الأقدار قد تحالفت ضده !

فإنه لم يقض فى المدرسة أكثر من أربع سنوات ، وما لبث أن زجَّ بأبيه فى السجن لعجزه عن تسديد ديونه ، وانتهى الشاب أخيراً إلى عملٍ حقير كانت مهمته فيه أن يلصق أوراقاً مطبوعة على زجاجات الطلاء : وكان يؤدى هذا العمل فى مخزن مهجور تسرح فيه الفيران وتمرح ، وكان ينام الليل فى غرفة على السطح مع صبيين آخرين من مشردى لندن ، وكان قليل الثقة فى مقدرته على الكتابة حتى إنه لم يكن يقوم ليكتب إلا بعد أن ينقضى جانب كبير من الليل حتى لا يضحك منه أحد زميليه ! ورفضت له القصة تلو القصة ، وأخيراً حل اليوم ، الذى ظن أنه لن يأتى ، يوم أن قبلت إحدى قصصه وصحيح أنه لم ينقد عنها مليماً واحداً ، ولكن الصحفى الذى قبل أن ينشر القصة فى جريدته امتدحه ، وأشاد بموهبته ، حتى إن الشاب جاشت عواطفه فى ذلك اليوم المشهود من أيام حياته فظل يجوب الشوارع على غير هدى ، ودموع الفرح تنهمر على خديه ! وقد غير التشجيع والتقدير مجرى حياته كلها ، ولو لم يأت هذا التشجيع فى أوانه لحرم العالم من أديب كبير أرى

الأدب بروائع قصصه : هل سمعت به ؟ ! إنه يدعى « تشارلس ديكنز » !

* * *

ومنذ نصف قرن ، كان صبي آخر من لندن يشتغل كاتباً بسيطاً فى متجر متواضع . وكان يستيقظ فى الخامسة صباحاً فيكنس المتجر وينظفه ثم ينكب على عمله أربع عشرة ساعة فى اليوم ! وكان الفتى يحتقر هذا العمل و يمقته ـ فلما انقضت سنتان طفح منه الكيل ، ولم يعد يحتمل شيئاً فوق ذلك ، فنهض ذات صباح وقطع خمسة عشر ميلاً كانت تصل بينه و بين أمه التى كانت تعمل فى بيت أحد الأثرياء ، وتوسل الصبى إلى أمه أن تعفيه من هذا العمل ، وأقسم ليقتلن نفسه إن هى أصرت على عودته إلى عمله البغيض ! ثم كتب خطاباً طويلاً يفيض مرارة إلى ناظر مدرسته القديمة ، شكا فيه سوء حظه فى الحياة فمنحه ناظر المدرسة التقدير ، وأكد له أنه شاب كفء ، ذكى ، وعيّنه مدرساً فى مدرسته . وقد غيّر هذا التقدير مستقبل الصبى ، وأثر بعد ذلك أثراً باقياً فى الأدب الإنجليزى الحديث ؛ فقد كتب هذا الصبى منذ ذلك الحين إلى اليوم نيفا وسبعين كتابا ، وجنى من قلمه أكثر من مليونى ريال ! ربما تكون قد سمعت به إنه « هـ . ج . ويلز » !

أتبتغى تحسين أحوال الناس ، أو من يهمك أمره منهم ؟ . لو أننا ، أنت وأنا ، شجعنا الناس الذين نتصل بهم على إدراك مواهبهم الخفية لذهبنا إلى أبعد من مجرد تحسينهم . . للقيام من جديد ! أتظن هذه مبالغة ؟ إذن فانصت إلى هذه الكلمات الحكيمة التى قالها « وليم جيمس » ولعله أعظم عالم نفسانى أنجبته أمريكا فى تاريخها :

« إذا نحن قارنا أحوالنا كما هى ، بما يجب أن تكون عليه لوجدنا أننا أنصاف أحياء . ! إننا نستخدم جزءاً يسيراً وحسب من مواردنا الجثمانية والذهنية ، أو بصيغة أخرى : يعيش الفرد منا فى نطاق ضيق يصطنعه داخل حدوده الواسعة ! إنه يملك قوى مختلفة الأنواع ولكنه يحيد ـ عادة ـ عن استخدامها » .

ثم . أنت ـ أيها القارىء ـ تملك قوى مختلفة الأنواع ولكنك تحيد عن استخدامها . وإحدى هذه القوى هى المقدرة على امتداح الناس ، و بث الأمل فى نفوسهم بلفت أنظارهم إلى مواهبهم المكنونة .

فلكى تسلس قيادة الناس دون أن تسىء إليهم أو تستثير عنادهم اتبع القاعدة رقم ٦ :

امدح أقل الإجادة وكن مخلصاً فى تقديرك ، مسرفاً فى مديحك .

الفصل السابع

امنح الكلب اسماً جميلاً

ألحقت صديقة لى تدعى مسز « ارنست جنت » بخدمتها خادمة جديدة وأوصتها أن تحضر لتسلم عملها يوم الاثنين التالى ، وفى هذه الأثناء اتصلت « مسز جنت » بسيدة كانت تستخدم هذه الخادمة من قبل ، فاتضح لها أن بالفتاة عيوباً لا يحسن السكوت عليها ! فلما أتت الخادمة لتتسلم عملها قالت لها مسز جنت :

« إصغ إلى يا « نيللى » : لقد اتصلت أمس بالسيدة ... التى كنت تشتغلين لديها ، فأكدت لى أنك مخلصة أمينة ، وأنك طاهية ماهرة ، ولكنها قالت إنك لا تبالين بالنظافة كثيراً على أنى أحسبها تبالغ ! فها أنت ترتدين ثياباً نظيفة ، وإنى لواثقة من أنك ستهتمين بنظافة البيت مثل اهتمامك بنظافة ثيابك تماماً ! » .

وكانت الخادمة فعلا عند حسن ظن السيدة بها ، فأصبح البيت بفضلها يبرق ويلمع ! بل إن « نيللى » كانت تفضل أن تقضى ساعة إضافية فى التنظيف حتى لا تخيب ظن السيدة بها !

قال لى « صمويل فوكلين » ، مدير شركة « بلدين » للقاطرات ذات يوم :

« فى وسع أى إنسان أن ينقاد لك عن طيب خاطر إذا أظهرت له أنك تحترم فيه ولو ضرباً واحداً من المقدرة . فإذا أردت أن تفيد من شخص فى ناحية من النواحى ، فما عليك إلا أن تؤكد له أن هذه الناحية بالذات من نواحى القوة فيه ! » .

وقال شكسبير : « تظاهر بفضيلة إن لم تكن فيك » ، وإنه ليحسن أن تتظاهر دائماً بأن الشخص الآخر له الفضيلة التى تحب أن تكون له . اعطه صيتاً حسناً يقم على الاحتفاظ به وتدعيمه ، ويبذل جهد الجبابرة حتى لا يخيب ظنك فيه ! .

* * *

وقد وصفت « جورجيت لو بلان » فى كتابها « حياتى مع مترلنك »(١) التحول العجيب الذى طرأ على فتاة بلجيكية بلهاء ، فقالت :

« اعتادت فتاة كانت تعمل خادماً فى فندق مجاور أن تحضر لى وجبات طعامى . كانت تدعى مارى ، وتلقب « بغاسلة الصحون » لأنها بدأت عملها فى مغسل الفندق ، وكانت دميمة الخلقة

(١) Georget Leblanc, «Souvenir, My Life with Maeterlinck»

حولاء العينين ، معوجة الساقين . . وفي ذات يوم ، بينما هي تحمل لي صحن « المكرونة » قلت لها : ياماري ! إنك لا تدرين أية كنوز دفينة فيك ! .

« وجرياً على عادتها في السيطرة على عواطفها ، لبثت بضع دقائق لا تحير حراكاً ، ثم وضعت الصحن على المائدة وزفرت زفرة حرى ، وقالت :

ـ ياسيدتي لم أكن لأصدق ذلك أبداً .

« إنها لم تبد شكاً ، ولم تلق سؤالاً ، بل عادت ، بكل بساطه إلى المطبخ وأعادت لنفسها ماقلته لها . ثم اشتد به إيمانها حتى إن أحداً لم يعد يسخر منها بعد ذلك أبداً ! .

على أن أغرب التحول الذي طرأ عليها ، هو ما استولى على مشاعرها ! فقد آمنت بأنها مستودع للروائع غير المنظورة ، فبدأت توجه عنايتها نحو وجهها ، وجسدها ، حتى بدا كأن شبابها الذاوي أخذ يتفتح من جديد ! .

« وبعد مضي شهرين ، وفيما أنا أستعد للرحيل ، جاءت إلى ماري وأعلنت لي خطبتها لابن عم رئيس الطهاة في الفندق ، وقالت :

ـ سأصبح عما قريب سيدة ! .

« وهكذا غيرت عبارة صغيرة حياتها بأكملها ! »

ثمة مثل قديم يقول : « أعط الكلب اسماً بغيضاً يسهل عليك بعد ذلك أن تخنقه » ولكن امنحه اسماً جميلاً ثم انظر ماذا يحدث ! .

ويقول « لويس لويس » مدير سجن « سنج سنج » :

« ثمة سبيل واحد لكي تحصل على خير مافي مجرم شرير : عامله كما لو كان سيداً شريفاً يستجيب لهذه المعاملة لفوره ! .

فإذا أردت أن تؤثر في سلوك إنسان دون أن تستثير عناده أو تسيء إليه فاذكر القاعدة رقم ٧ :

اسبغ على الرجل ذكراً حسناً يقم على تدعيمه !

الفصل الثامن

اجعل الغلطة تبدو ميسورة التصحيح

منذ وقت قصير، وقع صديق لى فى غرام فتاة لم يلبث أن خطبها، و بعد قليل من خطبته، رغبت إليه خطيبته فى أن يتعلم الرقص فاستجاب لرغبتها. قال لى وهو يروى القصة:

« . . والله يعلم أننى كنت فى أمس الحاجة إلى دروس الرقص. كنت قد تعلمت الرقص منذ نحو عشرين سنة، فلما عدت إليه، عدت كما بدأته، وقد صارحتنى المدرسة الأولى التى قصدت إليها، بهذه الحقيقة سافرة، ثم قالت لى إننى على خطأ بيّن، و إنه يجب أن أنسى ما تعلمته فى الماضى وأن أبدأ من جديد! ولكن هذا اقتضانى مجهوداً كبيراً، ولم يكن لدى دافع يدفعنى إلى مواصلة التعليم فتركتها!.

» ولعل المعلمة الثانية كذبت علىّ، ولكننى فضلتها! قالت لى إن رقصى قديم العهد بعض الشىء، ولكن المبادىء فى جواهرها صحيحة. وأكدت أننى لن ألقى عناء فى تعلم بعض الخطوات الجديدة.

« لقد بثت المعلمة الأولى اليأس فى نفسى بتأكيدها لأخطائى، أما الثانية فقد فعلت العكس تماماً: امتدحت الشىء الوحيد الصحيح فى رقصى، وهونت كثيراً من شأن أخطائى. وكانت لا تفتأ تقول لى:

إن لك أذناً موسيقية . . إنك راقص موهوب.

« و برغم إيمانى بأننى كنت ـ ومازلت ـ راقصاً من الدرجة الرابعة، إلا أننى كنت أتشكك أحياناً وأقول لنفسى: ربما كانت تعنى ما تقول!. والواقع أننى كنت أنقدها المال بسبب ما توالينى به من تشجيع وتقدير! »

* * *

قل لطفل، أو لزوج، أو لموظف إنه غبى أو أحمق عندما يفعل شيئاً ما، و إنه ليست له المقدرة على إتيانه، يدأب على الخطأ و يحطم كل دافع قد يدفعه إلى التحسن والإجادة. ولكن اجعل الشخص الآخر يدرك أن لك فيه ثقة، ولك بمقدرته إيماناً وأن له موهبة لم يتعهدها كما ينبغى، تجده يتدرب حتى يبرز ويتفوق!

وهذا هو الأسلوب نفسه الذى يستخدمه « لويل توماس » وصدقنى إنه لفنان مبدع فى مضمار العلاقات الإنسانية إنه يخلقك من جديد، ويمنحك الثقة، ويبث فيك الشجاعة والإيمان!

قضيت معه وزوجته ، أخيراً ، عطلة نهاية الأسبوع ، فدعانى إلى أن ألاعبه وزوجته « البريدج » .

قلت : « ولكنى لا أعرف عن هذه اللعبة شيئاً ؟ ! إنها تبدو لى كالسر المغلق ! » .

فقال : « كيف ؟ ليس فى الأمر سر على الإطلاق . فلا شىء يتطلبه « البريدج » غير الذاكرة وصدق الحكم ، وقد كتبت أنت فضلاً عن الذاكرة ذات مرة ، إن « البريدج » هو اللعبة التى تلائم مواهبك ! » .

ووجدتنى ، قبل أن أدرك ما أنا فاعل ، أجلس إلى مائدة البريدج ، وقد بدت لى اللعبة شيئاً هيناً ، لا لشىء ، إلا لأننى قيل لى إن لدى استعداداً طبيعياً لها ! .

والكلام عن « البريدج » يذكرنى باللاعب الشهير « إلى كلبرستون » ، الذى تجد اسمه مذكوراً فى كل بيت يلعب فيه « البريدج » وقد ترجمت كتبه فى هذه اللعبة إلى اثنى عشرة لغة ، و بيع منها مايقرب من مليون نسخة : ومع ذلك فقد قال لى إنه لم يكن ليتخذ من هذه اللغة حرفة لو لم تقل له سيدة شابة إن له استعداداً خاصاً لها ! .

فحين أتى إلى أمريكا فى عام ١٩٤٢ ، حاول أن يشتغل مدرساً للفلسفة وعلم الاجتماع ولكنه أخفق . ثم حاول أن يشتغل

ببيع الفحم واخفق أيضاً . وحاول أن يشتغل ببيع البن فأخفق كذلك !

ولم يكن فى تلك الأيام لاعب ورق خائب وحسب ، بل كان عنيداً صلب الرأى حتى إن أحداً لم يكن يرتضى ملاعبته .

ثم التقى بسيدة حسناء من معلمات « البريدج » هى « جوزفين ديلون » فأحبها وتزوجها . وقد لاحظت دقته واهتمامه بتحليل ورقها وهى تلاعبه ، فأقنعته بأنه عبقرى فى اللعب ، وقد قال لى كلبرستون إن هذا التشجيع وحده هو الذى حمله على أن يتخذ « البريدج » حرفة !

فإذا أردت أن تسلس قياد الناس دون أن تسىء إليهم أو تستثير عنادهم ، فاتبع القاعدة رقم ٨ :

اجعل الغلطة التى تريد إصلاحها تبدو ميسورة التصحيح واجعل العمل الذى تريده أن ينجز يبدو سهلاً هيناً .

الفصل التاسع

كيف تحبب العمل إلى الشخص الآخر

في عام ١٩١٥ كانت دول العالم تنقض بعضها على بعض بشكل وحشي لم يسبق له نظير في تاريخ البشرية ! وكان السؤال الحائر الذي يتردد على الشفاه هو : هل يمكن إعادة السلام ؟ !

لم يكن أحد يدري ! ولكن « ودرو واسون » كان عازماً على المحاولة ، فأرسل مبعوثاً شخصياً له إلى أوربا ، ليتشاور مع قادة الحرب هناك .

وكان « وليم جننجز بريان » ، وزير الخارجية في ذلك الحين يرغب في أن يكون هو مبعوث الرئيس ، إذ رآها فرصة سانحة لكي يسدي للإنسانية خدمة جلى ، ويخلد اسمه في التاريخ ! ولكن واسون عين صديقه الحميم « الكولونيل هاوس » ، وطلب إلى هاوس — فوق ذلك — أن ينقل نبأ اختياره إلى بريان !

قال هاوس في مذكراته :

« كان من الجلي أن بريان أحس بخيبة أمل مريرة عند ما علم أنه لن يذهب إلى أوربا كمبعوث للرئيس ، ولكني بادرت أقول له إن الرئيس رأى أن من الحكمة ألا يوفد رجلاً ذا صفة رسمية ، حتى لا يلفت إليه الأنظار ، ويثير تساؤل الناس ، وتقولاتهم (أرأيت إلى هذا المديح المقنع ؟ !) . . وقد اقتنع بريان عندئذ ! »

كان الكولونيل هاوس — فضلا عما يمتاز به من كياسة ولباقة — يتبع إحدى القواعد الهامة في فن العلاقة الإنسانية ، تلك هي : حبّب الشخص الآخر فيما تقترحه عليه !

* * *

كانت « مسز جنت » — وقد أسلفت ذكرها — تتبرم بالصبية الذين يلهون أمام بيتها ويفسدون الزرع النابت في مدخله .

وقد جربت معهم اللوم والتعنيف ولكن بلا جدوى . وأخيراً حاولت أن تضفي على أسوأ الصبيان في العصبة وأكثرهم عبثاً ، مركزاً وسلطاناً فجعلته « جاسوسها » ، ونصبته مشرفاً على حديقة منزلها ! وأوقد « الجاسوس » ناراً خلف البيت ، وحمى فيها قضيباً من الحديد ، وهدد أن يكوي به كل من يطأ الحديقة بقدمه !

هكذا الطبيعة الإنسانية !

فإذا أردت أن تساس قياد الناس دون أن تسيء إليهم وتستثير عنادهم ، فاتبع القاعدة رقم ٩ :

حبب الشخص الآخر في العمل الذي تقترحه عليه

إجمال

تسع طرق لكي تملك زمام الناس
دون أن تسيء إليهم أو تستثير عنادهم

القاعدة رقم ١ : ابدأ بالثناء المستطاب والتقدير المخلص .

القاعدة رقم ٢ : إلفت الأنظار إلى الأخطاء من طرف خفي .

القاعدة رقم ٣ : تكلم عن أخطائك قبل أن تنتقد الشخص الآخر

القاعدة رقم ٤ : قدم اقتراحات مهذبة ، ولا تصدر أوامر .

القاعدة رقم ٥ : دع الرجل الآخر يحتفظ بماء وجهه .

القاعدة رقم ٦ : امتدح أقل الإجادة وكن مخلصاً في تقديرك ، مسرفاً في مديحك .

القاعدة رقم ٧ : أسبغ على الرجل ذكراً حسناً يقم على تدعيمه

القاعدة رقم ٨ : اجعل الغلطة التي تريد إصلاحها تبدو ميسورة التصحيح ، واجعل العمل الذي تريده أن ينجز سهلاً هيناً .

القاعدة رقم ٩ : حبب إلى الشخص الآخر العمل الذي تقترحه عليه .

الجزء الخامس

رسائل أتت بنتائج كالمعجزات

أراهن أننى أعرف مايدور بخلدك الآن ! إنك تقول لنفسك : « رسائل أتت بنتائج كالمعجزات ؟! كلام فارغ ! إن هذا ليس إلا كإعلانات أدعياء الطب ! »

ولست ألومك !! فربما كنت أقول أنا مثلما تقول لو أننى قرأت كتاباً كهذا منذ خمسة عشر عاماً !

أأنت متشكك ؟! عظيم ! فأنا أحب المتشككين الراغبين فى الاقتناع ؟ فكل تقدم طرأ على التفكير الإنسانى هو وليد التشكك والاسترابة ، والفضل فيه راجع إلى المتسائلين ، المتشككين ، القائلين : « أرنا » !

وصارحنى القول : أنظن أن هذا العنوان « رسائل أتت بنتائج كالمعجزات » مبالغ فيه ؟!

الحق أنه ليس فيه من المبالغة شىء ! بل هو وصف لما دون الحقيقة ، وقد اخترته بعد تدبر وإمعان فكر . فبعض الرسائل التى أوردها فى هذا الفصل أتت بنتائج تقدر بضعف النتائج التى

تأتى بها المعجزة عادة ! ومن الذى وضع هذا التقدير ؟ وضعه « كين دايك » ، وهو من خيرة المتخصصين فى فن الدعاية والإعلان ، ومدير قسم « ترويج البيع » فى شركة « كولجيت - بالموليف - بيت » سابقاً ، ورئيس مجلس إدارة « اتحاد المعلنين الوطنى » حالياً ! ...

* * *

يقول مستر دايك فى الرسائل التى اعتاد أن يرسلها فى طلب البيانات والمعلومات من تجار التجزئة الذين تعاملهم شركته قلما استجاب لها ٥ أو ٨ فى المائة من هؤلاء العملاء ، وكان يعد استجابة قدرها ١٥ فى المائة شيئاً خارقاً للعادة ، واستجابة قدرها ٢٠ فى المائة شيئاً لايقل عن المعجزة ؟ .

على أن إحدى رسائل دايك - المنشورة هنا - استجاب لها أكثر من ٤٢ فى المائة من العملاء . أى إن هذه الرسالة - بعبارة أخرى - أتت بضعف ماتأتى به المعجزة ! .

كلا ! ألا تضحك ؛ فقد وضع الرسالة لكى تأتى بهذه النتيجة واستمع إلى تعليل دايك لهذه الزيادة الكبير :

« كان عيبى الوحيد أن الرسائل التى اعتدت أن أرسلها إلى عملائى كانت تبدأ بتمهيد خاطىء ، ولكننى فى رسالتى

الأخيرة عملت على تلافى هذا الخطأ ، فأحدث هذا تأثيراً يزيد بمقدار يتراوح بين ٥٠٠ و ٨٠٠ فى المائة على تأثير الرسائل السابقة » .

وها هى رسالة « مستر دايك » ، وقد وضعت تعليقاتى الخاصة عليها بين قوسين :

« مستر جون بلانك .

« بلانكفيل انديانا .

« عزيزى مستر بلانك .

« ترى هل أستطيع الاعتماد على معونتك فى حل مشكلة تواجهنى ؟ .

(وتصور صاحب مصنع لخشب البناء فى « أريزونا » يتسلم خطاباً من أحد مديرى شركة « جونز مانفيل » بنيويورك ، فيجد فى السطر الأول منها أن المدير الخطير يسأله المخرج من مشكلة يواجهها ! لكأنى بصاحب المصنع يقول لنفسه شيئاً كهذا : « حسناً ، إذا كان هذا المدير النيويوركى فى حاجة إلى المعونة فهو ولاشك قد قصد الشخص الملائم ! ! إنى أحاول دائماً أن أكون كريماً وأن أساعد الناس ، فلنر ماالذى يعكر عليه صفوه »)

ولقد وفقت فى العام الماضى إلى إقناع شركتنا بإسداء خدمة

حقة لعملائنا ، تلك هى أن تقوم بحملة للدعاية عن طريق الخطابات المباشرة تتكفل نحن بكافة نفقاتها .

(ولربما توقف العميل عند هذه الفقرة وقال لنفسه : طبعاً يجب أن يتحملوا النفقات جميعاً ! إن المكسب يتسرب كله إلى جيوبهم ! إنهم يكسبون الملايين بوصفهم تجار جملة ، بينما أنا تاجر التجزئة المسكين ، أجاهد وأكافح لأدفع إيجار متجرى) والآن ماخطب أخينا هذا ؟ .

« وقد أرسلت أخيراً إلى ١٦٠٠ من عملائنا أستفتيهم فى مدى نجاح حملة العام الحاضر . وكم كان سرورى عظيماً حينما أيد معظمهم نجاح هذا النوع من الدعاية الذى رأوا فيه معواناً لهم على زيادة مبيعاتهم . . الأمر الذى شجعنا على أن نعيد الكرة فى هذا العام .

« وفى صباح اليوم استدعانى الرئيس الكبير وناقشنى فى التقرير الذى وضعته عن حملة العام الماضى . ثم سألنى ـ كما يفعل سائر الرؤساء ـ إلى أى حد أستطيع التعويل عليك فى خدمة أغراضنا وأغراض عملائنا المشتركة فى هذا العام ، ولم أجبه إجابة شافية ، بل أمهلته ريثما أسألك النصح . . » .

(هذه عبارة حسنة « أمهلته ريثما أسألك النصح » ! فقد أضفت إلى التذييل أهمية ، وتضمنت تقديراً له ومديحاً . ولعلك

لاحظت أن « دايك » لم يتحدث عن أهمية شركته ، بل صب الاهتمام كله على محدثه ، وسلم بأنه لا يستطيع أن يجيب عن سؤال الرئيس إلا بمساعدته . ولما كان هذا العميل إنساناً ، فهو ولاشك يروقه هذا التقدير) .

« والذى أطمع فى أن تسديه إليه الآن أن تدون فى البطاقة التى تجدها مرفقة بخطابى هذا أولا : الكيفية التى ساعدتكم الحلة العام الماضى على بيعها ، وثانياً : الربح الصافى الذى عادت به عليك الحلة

« وأشكر لك سلفاً حسن صنيعك » .

المخلص

كين . ر . دايك

مدير قسم ترويج البيع

* * *

رسالة عادية ، أليس كذلك ؟ ولكنها أتت بالمعجزات ، ذلك لأنها توسلت للشخص الآخر أن يمد يد المعونة ، وقد منحه هذا التوسل إحساساً بالأهمية والاعتبار .

إن هذا أسلوب يؤتى أكله دائماً ، سواء كنت تبيع وتشترى أم كنت تجوب أوربا فى سيارة ! .

ذلك أننى وصديقى « هومر كروى » ضللنا الطريق ذات مرة ، ونحن نجوب بسيارتنا أنحاء فرنسا ، فأوقفنا السيارة بعد لأى ، وسألنا جمعاً من الفلاحين كيف يتسنى لنا أن نصل إلى أقرب مدينة ؟ .

وكان تأثير هذا السؤال كتأثير السحر . فهؤلاء الفلاحون الذين ينتعلون الأحذية الخشبية يعتبرون الأمريكيين جميعاً من الأثرياء الأماثل ، لهذا كان زهوهم بالغاً حين سعينا إليهم ـ نحن الأغنياء الأماثل ! ـ وقبعاتنا فى أيدينا نسألهم أن يسدوا إلينا معروفاً . لقد منحهم هذا السؤال إحساساً بالأهمية والاعتبار ، فطفقوا يتكلمون جميعاً فى وقت واحد ، وانتهز شاب منهم هذه الفرصة النادرة ، فأشار للباقين بالسكوت ، واستأثر وحده بشرف إرشادنا إلى وجهتنا .

جرب هذا بنفسك فى المرة التالية التى تنزل فيها ببلدة غريبة : استوقف واحداً من أهلها ممن هم أدنى منك مرتبة ودرجة وقل : هل أطمع فى أن تسدى إلى يداً ؟ ! هلا أرشدتنى من فضلك ، إلى . . . »

* * *

ومنذ بضعة أعوام مضت ، كان مستر دايك شديد الأسف على عجزه عن الحصول على المعلومات التى يريدها من عملاء

شركته . وكان نادراً مايحصل على ردٍ واحد من كل مائة عمل يتلقون خطاباته ! وكان يعتبر نسبة من الردود قدرها ٢ فى المائة حسنة جداً . ونسبة قدرها ٣ فى المائة نسبة ممتازة ، ونسبة قدرها ١٠ فى المائة . كيف ؟ إنها لمعجزة ! .

ولكن الرسالة التى أوردها فيما يلى رد عليها مايقرب من ٥٠ فى المائة من العملاء ! وأية ردود ؟ رسائل مكوّنة من صفحتين وثلاث وهى تشع بروح الصداقة ، والنصح ، والتعاون وها هى ذى الرسالة . حاول وأنت تقرأها أن تستشف مابين سطورها ، وأن تحلل مشاعر الرجل التى تسلمها وقرأها ، وفسر أنت كيف أتت بأثر يعدل خمسة أضعاف أثر المعجزة ! .

جوهانز مانفيل

٢٢ الشارع الشرقى رقم ٤٠

مدينة نيو يورك

« مستر جون دو

« ٦١٧ شارع دو

« دوفيل – نيوجرسى .

« عزيزى مستر دو .

« ترى هل أطمع فى أن تعينى على حل مشكلة عرضت لى ؟ منذ عام مضى اقترحت على شركتنا – تسهيلاً لمهمة

المهندسين من عملائها – أن تصدر كتاباً يعرض كيفية صنع أدوات البناء التى تنتجها الشركة ، ونقط الجودة فيها واستجابت الشركة لهذا الاقتراح ، وأخرجت الكتاب – الذى ترى نسخة منه مع هذا الخطاب – غير أن الكميات التى لدينا منه بدأت الآن فى التناقص ، فاقترحت على الرئيس أن يعيد طبعه ، وهنا قال لى – كما يقول معظم الرؤساء – إنه لا يمانع فى إعادة طبع الكتاب بشرط أن يستوثق من أنه أدى بالغرض المرجوّ منه .

« ولهذا أتيت فى طلب المعونة منك ، وها أنا أسوّغ لنفسى أن أسألك وأربعة وتسعين مهندساً آخر فى مختلف البلاد أن تشهدوا لى !.

ولكى أسهل عليك المهمة كتبت بضعة أسئلة فى ظهر هذه الرسالة ، وإنى لأعتبرها منة أذكرها لكم على الدوام لو تفضلتم بالإجابة عن هذه الأسئلة ، فضلاً عن أى تعليق آخر يتراءى لكم . ولا أظننى بحاجة إلى القول بأنه ليس فى هذه الأجزاء مايربطكم من أى وجه .

« وإنى أترك لكم الآن القول الفصل فى أمر وقوف الكتاب عند هذا الحد ، أو إعادة طبعه بعد إدخال تحسينات عليه ، أساسها تجربتكم ونصحكم .

« وإنى لمقدر حسن معاونتكم حق قدرها .

« وتفضلوا بقبول فائق التحية وأخلص الشكر »

المخلص

كين ر . دايك

مدير قسم ترويج البيع

* * *

بقيت كلمة تحذير :

إنى أعلم بالتجربة أن بعض الأفاضل من قراء هذا الكتاب سيعمدون إلى استخدام مثل هذا الأسلوب بطريقة آلية صرفة ؟ سيحاولون أن يشيعوا روح الاعتداد بالنفس فى الشخص الآخر عن طريق المداهنة والرياء ! ولكنهم لن يظفروا من وراء ذلك بطائل ! .

نعم ، إننا جميعاً نتلهف على التقدير والثناء ، ولكن لا أحد منا يريد الرياء ولا المداهنة ! .

فدعنى أكرر : « إن المبادىء التى يتضمنها هذا الكتاب إنما تؤتى ثمارها إذا صدرت من أعماق القلب » . . فلست أبيع خطة ملأى بالحيل والأخاديع ، وإنما أحاول أن ألقى الضوء على طريقة جديدة من طرق المعيشة السعيدة !

الجزء السادس

سبع قواعد لكى تسعد حياتك الزوجية

الفصل الأول

أسرع السبل إلى مقبرة السعادة الزوجية !

منذ خمسة وخمسين عاماً وقع نابليون الثالث إمبراطور فرنسا ، وابن عم نابليون بونابرت ، فى غرام « مارى أوجينى إجناس أوجستين دى مونتيجو » كونتيسة « تيبا » وأجمل نساء الدنيا فى ذلك الوقت . . . وتوج هذا الحب بالزواج .

وبرغم أن ناصحيه حاولوا ثنيه عن الزواج منها محتجين بأنها ابنة كونت أسبانى لا يعرف له ماض ، فقد مضى فى طريقه قدماً وتحدى شعباً بأكمله ، إذ صرح فى خطبة العرش التى ألقاها بقوله : لقد فضلت امرأة أحبها وأقدرها على أخرى غريبة عنى لا أكن لها حباً ! » .

وقد توفرت لنابليون وأوجينى كل مقومات السعادة الزوجية: الصحة ، والجاه ، والشهرة ، والجمال ، والحب . . . ولكن هذا

الحب الجارف الذى جمع بين قلبيهما ما أسرع ما خبت ناره المتأججة واستحالت إلى رمادٍ بارد .

لقد جعل نابليون من أوجينى إمبراطورة على عرش فرنسا بعد أن أجلسها على عرش قلبه ، ولكن لا عظمة عرشه ولا قوة حبه وسعهما أن يحولا بينها و بين اختلاق أسباب النكد ! فقد استولى عليها شيطان الغيرة ، وملك عليها الشك نفسها فأنكرت على نابليون أقل جنوح إلى الإنفراد بنفسه بعيداً عنها . كانت تندفع إلى مكتبه ، وهو منهمك فى تصريف شئون الدولة ، فتعرقل مهمته وتأبى أن تتركه لمهامه . . كانت تخشى دائماً أن يكون قد اتخذ من دونها امرأة أخرى !

وعلام حصلت أوجينى من وراء هذا ؟

إليك الجواب ، وهو مستخلص من كتاب « ا . رينهارت »(١) « نابليون وأوجينى الفاجعة الهزلية فى تاريخ إمبراطورية » :

« كان نابليون كثيراً ما يتسلل إلى خارج قصره من باب خلفى ، متدثراً فى أستار الظلام ، وقد وضع على رأسه قبعة رخوة أسدل حافتها على عينيه ، مصطحباً أحد خواصه ، ومولياً وجهه شطر غادةٍ حسناء تكون فى انتظاره ! »

(١) E. A. Rheinhartt, «Napoleon & Eugenie : The Tragicomedy of an Empire»

هذا ما جلبه النكد الذى كانت تصطنعه أوجينى ! صحيح إنها تربعت على عرش فرنسا ، وصحيح إنها كانت أجمل نساء عصرها ، ولكن لا الجلال ولا الجمال وسعهما أن يستبقيا الحب مزدهراً نامياً وسط الأبخرة السامة المنعقدة فى جو النكد !

* * *

نعم . إن النكد هو أقسى المبتكرات الجهنمية التى افتنّ فى اختراعها أبالسة الجحيم لتحطيم الحب . . وهو أعظمها فتكاً . إنه كلدغة الحية الرقطاء ، ليس له دواء !

وقد استكشفت هذه الحقيقة ، زوجة الكونت تولستوى ولكن بعد فوات الأوان ؟ فقد صرحت لابنتيها قبل أن تمضى أنها قتلت أباهما ! ولم تجب ابنتاها بشىء ، فقد كانتا تعلمان أن أمهما تقول الصدق ، وأنها قتلت أباهما بالنكد والتنغيص الدائبين !

كان تولستوى من أبرع القصصيين الذين عرفهم التاريخ ، وستظل اثنتان من ثمرات عبقريته — « الحرب والسلام » و « أنا كارنينا » — تتلألأن بين المفاخر الأدبية التى خلفها أبناء هذه الدنيا . . وكان تلامذته ومريدوه يلاحقونه ليلا ونهاراً ويدوّنون كل كلمة يقولها حتى لو قال : « أظن أنه يحسن بى أن آوى إلى فراشى الآن » ! . . وقد عكفت الحكومة الروسية على طبع آثاره كلها التى يقدر لها أن تملأ مائة مجلد !

وبالإضافة إلى الشهرة ، كان تولستوى وامرأته على حظ موفور من المال ، والبنين ، والمركز الاجتماعى ، فكان خليقاً بهما أن يبلغا قمة السعادة والهناء . . . وقد بلغاها ، فى أول الأمر حتى إنهما كانا يسجدان لله ، ويبتهلان له أن يديم عليهما هذه السعادة الغامرة .

ثم حدث شيء عجيب ـ فقد تغير تولستوى ، بعد ذلك ، تدريجياً حتى أصبح شخصاً مختلفاً تماماً ! فقد راح يزدرى مؤلفاته وزهد فى الدنيا ، وجاهها ، واعتزم أن يكرس حياته لإصدار نشرات تحث على السلام ، ومحو الحرب والفقر من هذا العالم . . وجعل تولستوى ـ وهو الذى صرح يوماً أنه اقترف ، فى شبابه ، كل إثم وارتكب كل خطيئة يمكن تصورها .. حتى القتل ! ـ جعل يحاول أن يسترشد بهدى المسيح ، فتخلى عن أراضيه ، وعاش عيش الشظف ، وأخذ يفلح الأرض ، ويقطع الأشجار ، ويصنع أحذيته بنفسه ، ويكنس غرفته بيده ، ويتناول طعامه فى وعاء خشبى ! .

ولكن زوجته كانت تحب الترف الذى يحتقره ! . وكانت تشتهى المال والجاه والثروة التى يمقتها ! وكانت تتلهف على الشهرة والمركز ، والصيت التى يزدريها ! ومن ثم ظلت تختلق له النكد ، وتنغص عليه حياته ، وتسفه آراءه وتصخب وتلعن

حين يصر على أن ينشر كتبه دون أن ينال عنها أجراً ، أو يلحقه بسببها مجد !

وإذا أخفقت ، مع هذا ، عن إثنائه عن عزمه ، أسلمت نفسها لقبضة « الهستريا » ، وجعلت تتمرغ على الأرض ، وزجاجة السم على شفتيها ، وهى تقسم لتقتلن نفسها إن لم ينزل عند إرادتها

وقد أسلفت أن هذين الزوجين نعما زمناً بالسعادة الوارفة ، وغرقا فى أحضان النعيم الغامر ، فلما أوشك نصف قرن أن ينقضى على زواجهما أصبح تولستوى لايحتمل حتى مجرد رؤية زوجته !

وفى ذات مساء ، سعت إليه هى وقد استبد بها الظمأ إلى العطف والحب ، وجثت على ركبتيها أمامه ، وتضرعت إليه أن يتلو عليها رسائل الحب التى كتبها لها قبل زواجه منها ! وبينما هو يقرأ ماسطره فى تلك الأيام الجميلة الخالية بكى كلاهما . . بكيا فى حرقة وحرارة لبعد الفارق بين الأحلام الظليلة التى رتعا زمناً فى فيئها ، وبين الحقيقة المستعرة التى يصطليان لهيبها !

وعندما بلغ تولستوى الثمانية والثمانين من عمره ، عجز عن احتمال الشقاء الذى يظلل بيته ، فما كان منه إلا أن تسلل هارباً ذات ليلة عاصفة ممطرة من ليالى شهر أكتوبر عام ١٩١٠ ،

واحتواه البرد ، ولفه الظلام وهو سائر لايدرى إلى أين ! وبعد ذلك بأحد عشر يوماً مات تولستوى متأثراً بالتهاب رئوى . ووجدت جثته ملقاة فى فناء إحدى محطات السكك الحديدية . وكانت الوصية التى أوصى بها قبيل موته ألا يؤذن لزوجته رؤيته !

هذا هو الثمن الذى تقاضته الكونتيسة تولستوى لقاء ماقدمته من النكد والتنغيص ، والشكاية والهستيريا !

ولعل القارىء يحس أنه كان هناك الكثير مما يستحق النكد فى حياة تولستوى ، ولكن هذا خروج على الموضوع ، فالسؤال هو : هل ساعد النكد زوجته على بلوغ ماتريده ؟ أم تراه أحال الأمر من سيىء إلى أسوأ ؟ ! .

* * *

وكان زواج ابراهام لنكولن - لامقتله ! - مأساة مؤثرة ! كانت مسز لنكولن دائمة الشكوى ، دائمة الانتقاد . فمظهر زوجها لم يسلم من انتقادها ، فكتفاه - فى رأيها - مهدلتان ، ومشيته تنقصها الرشاقة ، وأذناه كبيرتان ، وأنفه معوج ، وشفته السفلى مدلاة ، وقدماه ويداه كأقدام القردة وأيديها ! هكذا كانت تصفه ، لا فيما بينها وبينه ، بل أمام معارفها ومعارفه !

كان ابراهام لنكولن و « مارى تود لنكولن » على طرفى نقيض فى كل ناحية : فى التعليم ، والبيئة ، والخلق ،

والذوق ، والثقافة . وقد كتب « ألبرت بفريدج » - عضو مجلس الشيوخ الأمريكى ، ولعله أعظم مرجع فى تاريخ لنكولن - ذات مرة يقول : كان صوت مسز لنكولن المجلجل يسمع من الطريق ، وكان غضبها يتخذ سبيلاً آخر إلى الظهور غير الكلمات . وليس لحوادث شراستها وفظاعتها من حدٍ يحدها .

« مثال ذلك : أن لنكولن وزوجته كانا يعيشان فى الفترة التى تلت زواجهما - مع مسز « جاكوب آرلى » ، وهى أرملة أحد الأطباء فى « سبرنجفيلد » ، اضطرتها الظروف إلى تأجير جانب من مسكنها لتستعين بالأجر على المعاش - وفى ذات صباح ، وبينما لنكولن وزوجته يتناولان الإفطار ، إذ أخطأ لنكولن خطأ تافهاً . . أما ما هو الخطأ فلم يعد أحد يذكره لفرط تفاهته ، وأما ما فعلته مسز لنكولن فقد دونه التاريخ لفرط شذوذه وفظاظته . . فقد قذفت بقدح القهوة الساخنة فى وجه زوجها وهى تسب وتلعن ! .

« ولم يقل لنكولن شيئاً ، ولم يفعل شيئاً ، بل جلس ساكناً فى ذلة وكأنه طفل صغير . أسرعت مسز « أرلى » بخرقة مبللة مسحت بها وجهه وثيابه » !

ثم كانت مسز لنكولن من الحماقة والشراسة بمكان

لا يصدقه العقل ، حتى إن مجرد قراءتك شيئاً من حوادث غلظتها بعد خمسة وسبعين عاماً من وقوعها ، تجعلك تحبس أنفاسك دهشة وعجباً . . وقد انتهى بها الأمر إلى الجنون ، ولعل أقل ماتوصف به أفعالها أنها كانت أفعالاً جنونية حقاً !

فهل غيَّر النكد ، والتنغيص ، والشجار من لنكولن ؟

نعم : فقد غيَّر موقفه منها : وجعله يندب حظه العاثر الذى أوقعه فى براثنها ، وحدا به إلى أن يتجنب رؤيتها ما استطاع !

وكان فى « سبرنجفيلد » أحد عشر محامياً ، ولما كان من المتعذر عليهم أن يكسبوا أرزاقهم فى هذه البلدة وحدها ، فقد كانوا يمتطون صهوات الجياد ويتنقلون من بلدة إلى أخرى فى أعقاب القاضى « دافيد ديفيز » ، رئيس القضاء فى الولاية . . وكانوا يعودون أدراجهم جميعاً إلى سبرنجفيلد ، مساء كل سبت ليقضوا نهاية الأسبوع بين أسراتهم . . ما عدا لنكولن ، فقد كان يخاف الذهاب إلى بيته ، وكان يفضل عليه الفنادق الريفية المتواضعة !

تلك كانت النتائج التى حصلت عليها مسز لنكولن والإمبراطورة أوجينى ، والكونتيسة تولستوى بما خلقن من نكد ، وتنغيص : لم يجررن على حياتهن سوى الأسى ، والألم والمرارة !

يقول القاضى « بس هامبورجر » الذى ظل أحد عشر عاماً قاضياً لمحكمة « الصلات الشخصية » فى نيويورك ، ونظر آلافاً من حالات الهجر والانفصال بين الأزواج ، إن الأسباب الرئيسية التى يهجر الرجال بسببها منازلهم هى أن زوجاتهم يظللن البيت بجو من النكد والتنغيص .

وتقول جريدة « بوسطن بوست » : « إن الكثيرات من الزوجات يحفرن قبور سعادتهن الزوجية تدريجياً بواسطة سلسلة من الحفرات الصغيرة التى قد لا يؤبه لها فى أول الأمر ! »

فإذا أردت ـ أيتها الزوجة ـ أن تستبقى سعادتك الزوجية ، فاتبعى القاعدة رقم ١ :

« لا تختلقى النكد »

الفصل الثاني

دع الحب يزدهر

قال دزرائيلي يوماً : « قد ارتكبت كثيراً من الحماقات في هذه الحياة ولكني لا أنوي قط أن أتزوج زواجاً أساسه الحب ! » .

وقد بر بوعده ! بقي عزباً حتى بلغ الخامسة والثلاثين من عمره . ثم تزوج من أرملة ثرية تكبره بخمسة عشر عاماً وقد ابيضّ شعرها بفعل خمسين شتاء تعاقبت عليه !

أكان الحب هو السبب ؟ كلا . فقد كانت الأرملة تعلم علم اليقين أنه لايحبها وأنه لم يتزوجها إلا طمعاً في مالها ، ومن ثم سألته قبل أن يعقد عليها أن ينتظر سنة واحدة كي يتيح لها الفرصة لدراسة أخلاقه وطباعه ، فلما انصرم العام تزوجته !

وقد يبدو هذا الزواج أشبه بصفقة تجارية بحتة ! ولكنه كان موفقاً ، كان واحداً من أنجح الزيجات في تاريخ العلاقات الزوجية !

لم تكن الأرملة التي اختارها دزرائيلي شابة ، ولم تكن

جميلة ، ولا ذكية ، بل كانت بعيدة عن هذا كله : كان حديثها يثير الضحك لفرط مايعتريه من أخطاء لغوية وتاريخية فاضحة ، مثال ذلك أنها لم تكن تعلم أيهم أتى قبل الآخر الإغريق أم الرومان ، وكان ذوقها في اختيار الثياب ممجوجاً ، وكانت طريقتها في تدبير شئون المنزل تثير العجب ، ولكنها كانت عبقرية موهوبة في أشد الأمور لزوماً للزواج ، ذلك هو فن معاملة الرجال ! .

لم تحاول قط أن تعترض طريق زوجها : كان إذا وصل البيت سأمان متعباً ، بعد يوم من النقاش العنيف مع الدوقات الداهيات وجد في « ماري آن » ماينسيه تعبه ، ويخلد به إلى الراحة وسكينة النفس . كان يجد البيت - لفرط سروره - مكاناً يرفه فيه عن أعصابه المكدودة . ويسكن فيه إلى دفء الإعجاب الذي تصفيه عليه « ماري آن » جزافاً .

لقد كانت أسعد أيام حياته هي التي قضاها في البيت مع زوجته العجوز ، حتى لقد كان يتلهف إلى العودة إلى البيت كل ليلة عقب خروجه من مجلس العموم ليروي لها أخبار اليوم وحوادثه .

ومهما تكن تبعاته ومهامه من الضخامة والخطورة - وهذا بيت القصيد ! - فإن « ماري آن » كانت تعتقد بكل بساطة ، أنه لا يمكن أن يخفق في الاضطلاع بها ! وقد عاشت « ماري آن »

من أجل دزرائيلي – ومن أجله وحده ! – مدى ثلاثين عاماً .. حتى ثروتها ، كرستها له ، لتجعل حياته ألين وأرغد ! .

وفي مقابل هذا جعلها دزرائيلي بطلة : فمع أنه حمل لقب « ايرل » بعد وفاتها ، إلا أنه سعى في حياتها ، لدى الملكة فكتوريا وما زال بها حتى رفعت زوجته إلى مرتبة النبلاء . ومنحتها في عام ١٨٦٨ لقب « فيكونتيسة بيكونزفيلد » ! .

ومهما كانت ماري آن تبدو تافهة ، ساذجة ، أمام الناس فإن دزرائيلي لم ينتقدها قط ، ولم يفه بكلمة لوم موجهة لها ، وإذا اجترأ إنسان على السخرية منها التزم جانبها ودافع عنها في صدق وإخلاص .

وكانا أحياناً يتفكهان فيقول لها دزرائيلي : « إنني لم تزوجك إلا لمالك على أية حال ! ! فتبتسم « ماري آن » وتجيب : « صحيح » ولكن لو تخيرت في أن تعيد الكرة الآن ، أفلا تعيدها باسم الحب ؟ ! » .

ويسلم بذلك ! ..

كلا لم تكن ماري آن كاملة من جميع الوجوه ، ولكن دزرائيلي كان من الحكمة بحيث جعلها تعيش على سجيتها ! .

ويقول هنري جيمس : « أول ما ينبغي أن تتعلمه في فن

معاملة الناس هو ألا تعترض الطرق التي يستمدون منها السعادة ، اللهم إلا إذا كانت هذه تعترض بالقوة طريقك أنت ! »

فإذا أردت أن تستبقي سعادتك الزوجية ، فاتبع القاعدة رقم ٢ :

دع شريك حياتك يطلق على سجيته

الفصل الثالث

أقصر السبل المؤدية إلى الطلاق

كان جلادستون أشد الناس منافسة لدزرائيلي ، فطالما اصطدم الاثنان ، واحتدم بينهما الجدال ، وبرغم ذلك فقد كان ثمة وجه شبه بينهما : كان كلاهما سعيداً في حياته الزوجية !

فقد عاش وليم وكاترين جلادستون مدى تسع وخمسين سنة يظلهما الحب ويحيطهما الوفاء والإخلاص ولكم أحب أن أتصور جلادستون — أشد وزراء إنجلترا وقاراً — وهو يمسك بيد زوجته وهما يرقصان في دفء المصطلى ، وقد انطلق جلادستون يترنم بالأغنية الشعبية التي مطلعها :

« زوج رث الثياب وزوجة ثرثارة . .
« سنخوض طريقنا ، منشدين تارة .
وتارة نشق المسالك الدوارة ! »

ولم يكن جلادستون ، وهو الخصم العنيد ، خصماً أبداً إذا احتواه البيت ! كان إذا نزل إلى البهو لتناول إفطاره واستكشف أن سائر أهل المنزل مازالوا نياماً ، صاغ تأنيبه في أسلوب فكه

طريف ، إذ جعل يصيح بأعلى صوته ، ويملأ جو البيت بنغمات نشاز مشوشة تذكر أهل البيت بأن أكثر الرجال ازدحاماً بالعمل في الامبراطورية ينتظر إفطاره ، نعم . كان في البيت سياسياً كيساً لايقدم على النقد إطلاقاً ، ولا يسوق اللوم صريحاً !

وعلى غراره كانت « كاترين العظيمة » إمبراطورة انجلترا ، فبرغم أنها كانت تملك حق الحياة والموت للملايين ممن ترعاهم ، وبرغم أنها كانت ، من الوجهة السياسية ، طاغية عاتية ، تشن الحروب وتحكم على عديد من أعدائها بالقتل رمياً بالرصاص فقد كانت إذا أساءت الطاهية طهو اللحم ، مثلا ، ابتسمت لها الإمبراطورة العظيمة في رفق ينبغي للزوج المادي أن يحسدها عليه ! .

وقد صرحت « دوروثي ديكس » ، الحجة الأولى في أسباب الشقاء الزوجي ، أن أكثر من خمسين في المائة من مجموع الزيجات تتحطم على صخور محاكم الطلاق في مدينة « رينو » بسبب النقد وحده . . النقد العقيم الذي يكسر القلب ، ويذل النفس !

فإذا أردت أن تستبقى سعادتك الزوجية ، فاتبع القاعدة رقم ٣ :

لا تنتقد

* * *

« وإذا أحسست بالرغبة فى انتقاد أطفالك ولومهم ، كلا لن أنهاك ! بل أرجو فقط أن تقرأ هذه التحفة الأدبية الخالدة قبل أن تتقدم . . . إنها مقالة نشرت أول الأمر فى مجلة « بيبولزهوم جوزنال » ثم نشرت بعد ذلك آلاف المرات . ونحن ننشرها هنا ـ أو على الأصح نعيد نشرها ـ كما لخصتها مجلة « ريدرز دايجست » بعنوان « بابا ينسى » ! . . ولعل سر عظمتها وخلودها أنها واقعية تفيض بالإحساس فى كل كلمة منها وتهتز بالعاطفة كل عبارة من عباراتها . . وما زالت المقالة تنشر منذ نحو خمسة عشر عاماً ويعاد نشرها فى مئات المجلات والصحف فى طول البلاد وعرضها . كما أنها ترجمت إلى عدة لغات أجنبية ، وألقيت فى معظم المدارس ، والكنائس ، ومن فوق أعواد المنابر ، وأذيعت على أمواج الأثير فى مناسبات عديدة .

ويقول كاتبها « لفنجستون لارند » : أحياناً تسمع للشيء

الصغير رنة تهز كيانك وتسرى فى أوصالك ، وأحسب أن لهذه الكلمة رنة من هذا النوع ! » .

« بابا ينسى »

بقلم

لفنجستون لارند

يا بنى .

أكتب هذا وأنت راقد أمامى على فراشك ، سادر فى نومك ، وقد توسدت كفك الصغير ، وانعقدت خصلات شعرك الذهبى فوق جبهتك الندية .

فمنذ لحظات خلت كنت جالساً إلى مكتبى أطالع الصحيفة وإذا بفيض غامر من الندم يطغى على فما تمالكت إلا أن تسللت إلى مخدعك ووخز الضمير يصلينى ناراً .

وإليك الأسباب التى أشاعت الندم فى نفسى :

أتذكر صباح اليوم ؟ لقد عنفتك وأنت ترتدى ثيابك تأهباً للذهاب إلى المدرسة ، لأنك عزفت عن غسل وجهك ، واستعضت عن ذلك بمسحه بالمنشفة . . ولمتك لأنك لم تنظف حذاءك كما ينبغى . . وصحت بك مغضباً لأنك نثرت بعض الأدوات عفواً على الأرض ! .

وعلى مائدة الإفطار أحصيت لك الأخطاء واحدة واحدة :

فقد أرقت حساءك ، والتهمت طعامك ، وأسندت مرفقيك إلى حافة المائدة ، ووضعت نصيباً من الزبد على خبزك أكثر مما يقتضيه الذوق ! .

وعند ماوليت وجهك شطر ملعبك ، واتخذت أنا الطريق إلى محطة القطار ، التفت إلىّ ولوّحت لى بيدك ، وهتفت : « مع السلامة يابابا » ؛ وقطبت لك جبينى ولم أجبك ، ثم أعدت الكرة فى المساء . ففيما كنت أعبر الطريق لمحتك جاثياً على ركبتيك تلعب « البلي » ، وقد بدت على جواربك ثقوب ، فأذللتك أمام أقرانك ، إذ سيرتك أمامى إلى المنزل مغضباً باكياً . إن الجوارب ، يابنى ، غالية الثمن ولو كنت أنت الذى تشتريها لتوفرت على العناية بها والحرص عليها .

أفتتصور هذا يحدث من أب ؟ !

ثم أتذكر بعد ذلك ، وأنا أطالع فى غرفتى ، كيف جئت تجر قدميك متخاذلاً ، وفى عينيك عتاب صامت ، فلما نحيت الصحيفة عنى وقد ضاق صدرى لقطعك علىّ حبل خلوتى ، وقفت بالباب متردداً ، وصحت بك أسألك : « ماذا تريد ؟ ! » . .

لم تقل شيئاً ، ولكنك اندفعت إلىّ ، وطوقت عنقى بذراعيك وقبلتنى ، وشددت ذراعيك الصغيرتين حولى فى عاطفة أودعها الله قلبك الطاهر مزدهرة لم يقو حتى الإهمال على أن يذوى بها !

ثم انطلقت مهرولاً تصعد الدرج إلى غرفتك ! . .

يابنى . .

لقد حدث ، بعد ذلك ببرهة وجيزة ، أن انزلقت الصحيفة من بين أصابعى ، وعصف بنفسى ألم عات .

يالله ! إلى أين كانت « العادة » تسير بى ؟ ! عادة التفتيش عن الأخطاء ، ؟ ! عادة اللوم والتأنيب ؟ ! أكان ذلك جزاؤك منى على أنك مازلت طفلاً ؟ ! .

كلا ! لم يكن مردُّ الأمر أنى لا أحبك ، بل كان مرده أنى طالبتك بالكثير ، برغم حداثتك ! كنت أقيسك بمقياس سنى ، وخبرتى ، وتجاربى .

ولكنك كنت فى قرارة نفسك تعفو وتغضى . . . وكان قلبك الصغير كبيراً كبَر الفجر الوضاء فى الأفق الفسيح . . فقد بدا لى هذا فى جلاء من العاطفة المهمة التى حدت بك إلى أن تندفع إلىّ وتقبلنى قبلة المساء ! .

لا شىء يهم الليلة يابنىّ ! لقد أتيت إلى مخدعك فى الظلام وجثوت أمامك موصوماً بالعار !

وإنه لتكفير ضعيف !

أعرف أنك لن تفهم مما أقول شيئاً لو قلته لك فى يقظتك

ولكنى من الغد سأكون أباً حقاً . سأكون زميلاً وصديقاً . . سأتألم عند ماتتألم ، وسأضحك عند ماتضحك ، وسأعض لسانى إذا اندفعت إليك كلمة من كلمات اللوم والعتاب ، وسأردد على الدوام – كما لو كنت أتلو صلاتى – « إن هو إلا طفل ! » :

لشد مايحز فى نفسى أننى نظرت إليك كرجل . . إلا أننى وأنا أتأملك الآن منكمشاً فى مهدك ، أرى أنك مازلت طفلاً . وبالأمس القريب كنت بين ذراعى أمك يستند رأسك الصغير إلى كتفها . . .

وقد حمّلتك فوق طاقتك . . . !

الفصل الرابع

لكى تسعد كل إنسان

يقول الدكتور « بول بوبينو » مدير « معهد الصلات العائلية فى لوس أنجيلوس » « إن معظم الشبان الراغبين فى الزواج لايهمهم أن تكون الزوجة المنشودة ربة بيت من الطراز الأول بقدر مايهمهم أن تشبع غرورهم ، وتمنحهم الإحساس بالأهمية والاعتبار ! » .

ولعل هذا هو السر فى أن أكثر الفتيات المثقفات يخفقن فى الحصول على الأزواج . فإنك قد تدعو الفتاة المثقفة للغداء معك ، فلا تلبث أن تتركك وقد تحمست لدراسة التيارات الهامة فى الفلسفة المعاصرة » – مثلاً – وماذا تكون النتيجة ؟ – تتناول غداءها بعد ذلك بلا رفيق .

ولكنك قد تدعو إلى الغداء فتاة تعمل على الآلة الكاتبة ولم تدرس قط فى الجامعة ، فلا تلبث أن تثبت نظرها عليك وتقول لك : « حدثنى عن نفسك ، وماذا تكون النتيجة ؟

وسوف تقول حتما لأصحابك : « صحيح إنها ليست على قدرٍ كبيرٍ من الجمال ، ولكنى لم ألتق بمحدثةٍ لبقة مثلها ! » .

* * *

هذا عن النساء المثقفات وغير المثقفات ، فماذا عن الرجال ؟

إنك لن تجد رجلاً – اللهم إلا فيما ندر – يقدر الجهد الذى تبذله المرأة فى سبيل ظهورها المظهر الذى يروق له ! .

إن أكثر الرجال غافلون عن شغف النساء بالثياب ، وعنايتهم بالزى والهندام ! أفلا ينظرون إلى المرأة إذا صادفت امرأة أخرى فى الطريق كيف تتأملها ملياً . وتملأ عينيها من زيها وهندامها ؟ ! فلماذا بالله ، لا يفيق الرجال من غفلتهم ، ويتظاهرون بتقدير الهندام الذى أرهقت المرأة نفسها فى إحكامه لتروق فى نواظرهم؟ ! .

توفيت جدتى لأمى منذ بضعة أعوام ، وهى فى الثامنة والتسعين من عمرها ، وحدث قبيل وفاتها أن أطلعناها على صورةٍ التقطت لها قبل ذلك بنحو ثلث قرن : فلم تتمكن عيناها الواهنتان من التطلع إليها ، ولكنها ألقت سؤالاً واحداً لن أنساه ما حييت ، فقد رسمت على شفتيها ابتسامةً باهتة ، واستجمعت أنفاسها اللاهثة لتقول : « أى الثياب كنت أرتدى ؟ ! » .

أفتتصور عجوزاً فى الآخر من شهر ديسمبر من شتاء عمرها ،

لا تستطيع أن تنهض على رجليها ، وقد اضمحلت ذاكرتها حتى لم تعد تتعرف على بناتها ، لا تزال ، برغم ذلك ، تهتم باستطلاع الهندام الذى كانت تبدو فيه قبل ذلك بثلث قرن ؟ ! .

ولن تجد رجلا واحداً من قراء هذه السطور يعنيه أن يتذكر أى الحلل ، ولا أى القمصان كان يرتدى منذ خمس سنوات. ولكن النساء . . . ! إنهن مختلفات جداً : وهذه حقيقة يجب أن يعيها الرجال تماماً ! .

* * *

ومن الأساطير التى تجرى مجرى الأمثال ، أن امرأة قروية أتت يوماً بكومة من علف الماشية ، ووضعتها أمام رجال عشيرتها بدلا من الطعام . فصرخ الرجال فى وجهها وقد حسبوا أن مساً من الجنون أصابها ، فما كان منها إلا أن قالت لهم : « وما أدرانى أنكم ستلاحظون الفارق ؟ ! لقد ظللت أطهو لكم طعامكم عشرين عاماً سوياً ، فلم أسمع منكم ، طوال هذه المدة ما يطمئننى إلى أنكم تفرّقون حقاً بين الطعام الجيد ، وعلف الماشية ! » .

وكان أبناء الطبقة الراقية فى عهد القيصرية الروسية ، إذا استحسنوا طعاماً ، أصروا على أن يؤتى بالطاهى أمامهم

يثنوا عليه آيات شكرهم ! . . . أفليست زوجتك أحق بالشكر والتقدير من طاهٍ روسى ؟!

فى المرة التالية عندما تطهو لك زوجتك دجاجة محمرة ، أظهر لها إعجابك بطريقة طهوها ، دعها تحس أنك تفرق بين علف الماشية ، والطعام الجيد ! .

* * *

منذ بضعة أيام صادفت فى إحدى المجلات حديثاً ممتعاً للنجم السينمائى « ادى كانتور » ، وفيه يقول :

« إننى أدين لزوجتى أكثر مما أدين لشخص آخر فى الوجود . فقد عاونتنى على شق طريقى فى الحياة ، وادخرت كل دانق أمكن ادخاره ، وجعلت لى من ذلك ثروة تنفع فى الأيام السود ، وقد أنجبنا خمسة أطفال فأحسنت تربيتهم ، ووسعها أن تهيىء لى من البيت جنة فيها النعيم المقيم ، فلو أننى بلغت فى الحياة شأواً مذكوراً ، فالفضل كل الفضل يرجع إليها » .

فإذا أردت أن تسعد حياتك الزوجية ، فاتبع القاعدة رقم ٤

امنح التقدير المخلص

الفصل الخامس

إنها تعنى الكثير للمرأة

يجمع الناس على أن الزهور هى لغة الحب ، وأنها ــ على صمتها أبلغ من كل بيان ، وهى ــ مع هذا ــ لا تكلف كثيراً فباعتها فى كل ركن من أركان الطريق ، وباقاتها لا تكلف أكثر من دراهم معدودات ، ولكنك متى عرفت كم يندر أن يحمل الزوج لزوجته باقة منها ، لحسبت أنها من أفدح الأشياء ثمناً وأصعبها منالاً !

لماذا ، بالله ، تنتظر حتى تدخل زوجتك المستشفى لكى تحمل إليها باقة من الزهور ؟! .

لماذا لا تحمل إليها باقة منها غداً مساء وأنت عائد إلى البيت ؟

اعتاد « جورج كوهان » ــ ولعله أكثر الناس ازدحاماً بالعمل فى « برودواى » ــ أن يتصل بأمه تليفونياً مرتين كل يوم ؟ أفتظن أنه كان ينقل إليها فى كل مرة أخباراً جديدة ؟ كلا

ولكنها لفتة بسيطة يظهر بها لامه أنه يفكر فيها ، وأنه يريد أن يسعدها ، وأن سعادتها عزيزة عليه ، قريبة إلى قلبه ! .

* * *

النساء تعلق اهمية كبرى على الأعياد السنوية والمناسبات . أما لماذا ؟ فهذا سر مغلق من اسرار حواء .

وإنك لترى الرجل منا ينسى فى زحمة الحياة أكثر الأعياد والمناسبات ، وهو فى هذا معذور ، ولكنه ليس معذوراً أبداً إذا نسى فى هذه المناسبات اثنتين : عيد ميلاد زوجته ، وعيد زواجه ! فى وسعك أن تستغنى عن الاحتفال بكافة المناسبات ، أما هاتان ، فالاحتفال بهما أشبه بضريبة عليك أن تؤديها حفظاً لهنائك العائلى ! .

ويقول القاضى « جوزيف سابات » الذى وصل فى نحو أربعين ألف خلاف بين الأزواج ، ووفق فى نحو ألفين منهم :

« إنك لتجد التوافه دائماً فى قرارة كل شقاء زوجى ، فإغفال الزوجة - مثلا - عبارة « مع السلامة » تقولها لزوجها ، وهى تلوح له بيدها أثناء انصرافه إلى عمله فى الصباح ، شىء تافه ، ولكنه كثيراً ما أدى إلى الطلاق ! » .

نعم : الزواج سلسلة من التوافه ، وويل للزوجين اللذين تغيب عنهما هذه الحقيقة !

ولعل « ادنا سانت فنسنت ميلاى » قد لخصت أثر التوافه فى الشقاء الزوجى ، فى هذين البيتين :

« لا يشق أيامى أن الحب ذهب
بل أنه ذهب لأتفه السبب ! »

* * *

فى مدينة « رينو » تمنح المحاكم أحكام الطلاق بمعدل حكم واحد كل عشر دقائق ! فكم تظن من هذه الزيجات أخفق بسبب مأساة حقيقية ؟ لو أنك جلست فى محاكم رينو وأنصت إلى أقوال أولئك الأزواج الأشقياء لعرفت حقاً أن الحب ذهب لأتفه السبب !

افصل هذه الفقرة التى أسوقها إليك هنا ، والصقها فوق صقال مرآتك على أن تراها كل صباح وتعمل بها :

« لن أمر عبر هذا اليوم سوى مرة واحدة . فأية يد يسعنى أن أسديها ، وأية رحمة أستطيع أن أدرك بها إنساناً ينبغى أن أعجل بها : لن أتردد ، ولن أتوانى ، ولن أسوف ، فلن أمر عبر هذا اليوم سوى مرة واحدة ! »

فإذا أردت أن تسعد حياتك الزوجية ، فاتبع القاعدة رقم ٥ :

لا تهمل اللفتات البسيطة فإن لها فى الزواج شأناً كبيراً

الفصل السادس

اللياقة ، مطلب أساسي ؟

تقول « مسز دامردش » ابنة « جيمس ج . بلين » الذى كان مرشحاً يوماً للرياسة ، والتى يعد زواجها من « والتردامردش » أنجح الزيجات وأكثرها وفاقاً ووئاماً :

« أهم ما يلى العناية باختيار الرفيق المناسب ـ فى رأيى ـ هو التزام حدود اللياقة بعد الزواج . فلو التزمت الزوجات حدود اللياقة مع أزواجهن كما يلتزمنها مع الأغراب ، لعضّ كل زوج لسانه إذا اندفعت إليه قوارص الكلم ! » .

نعم . إن قوارص الكلم هى « السرطان » الذى يقضى على الحب ويستأصل شأفته . وبرغم أن هذه حقيقة بديهية إلا أننا جميعاً ، وبلا استثناء ، أكثر تلطفاً مع الغرباء منا مع الأقرباء ! إننا لا نجرؤ على أن نقاطع الغرباء قائلين ـ مثلا ـ :
« يالسماء ! أتعيد على هذه القصة القديمة مرة أخرى ؟ »
ولا يخطر لنا ببال أن نفض خطابات أصدقائنا ومعارفنا دون

استئذانهم ، أو أن ندسّ أنوفنا فى أمورهم الشخصية ، ولكننا نفعل هذا وأكثر منه مع أقرب الناس إلينا وأعزهم علينا . ولا نفتأ نصبحهم ونمسيهم بالإهانات ، واللوم ، والتفتيش عن الأخطاء !

ويقول « هنرى كلاى رزنر » : إن اللياقة تستطيع أن تحجب عن الأنظار الباب الشائه الصدىء ، وتشف عما وراءه من الزهور المتفتحة الجميلة ! »

* * *

كان « أوليفر وندل هولمز » الذى خلعوا عليه لقب « الحاكم بأمره » شيئاً آخر بالمرة غير الحاكم المطلق متى احتواه بيته . وكان إذا لقى نفسه ، لأمر ما محزونا مهتما ، حاول جاهداً أن يخفى حزنه وهمه عن أفراد أسرته ، وفضل أن يتحمل مغبة الانطواء على همه على أن يسمح لهم بمشاطرته إياه ! .

هذا ما كان يفعله « أوليفر وندل هولمز » فماذا نفعل أنا وأنت ؟ إذا انتاب العمل الكساد ، أو باءت الصفقة بالخسران ، أو أسمعنا المدير مالانحب أن نسمع ، فما أسرع ماتتلهف على العودة إلى البيت لنلقى بحملنا الثقيل على أكتاف الأسرة !!

لماذا ، بالله ، لانخلع همومنا على عتبة دارنا كما يخلع الرجل فى هولندا نعليه قبل ان يدلف الى بيته ؟ !

* * *

لقد حظى (تورجينيف) ، الروائى الروسى الشهير باعجاب العالم المتمدين اجمع ، وبرغم ذلك فقد كان يقول : اننى اتخلى راضيا عن كل ما لحقنى من مجد لامراة يساورها القلق اذا تأخرت قليلا عن موعد عشائى ! »

كم أمامنا من الفرص لنيل السعادة فى الزواج ؟!

يقول الدكتور « بول بوبينو »

إن فرص النجاح فى الزواج أمام الرجل ترجح تلك التى أمامه النجاح فى أى عمل آخر يقدم عليه . فالثابت بالإحصاء أن سبعين فى المائة ممن اشتغلوا بالتجارة باءوا بالخسران فى آخر الأمر ، وعلى النقيض من هذا نجد أن سبعين فى المائة ممن تزوجوا تكلل زواجهم بالنجاح ! »

وتقول « دوروثى ديكس »

« إن الميلاد بالقياس إلى الزواج حدثٌ تافه ، والموت حدث أتفه ! فكيف بالله يقعد الرجل عن بذل الجهود فى سبيل هناء العائلى ؟ وكيف يعزف عن الكفاح من أجل

السعادة فى الزواج ، وهو يركب الصعب ، ويخوض الأهوال فى سبيل أن يكسب مليون ريال ؟! فأيهما أجلب للسعادة : أكداس من المال ، أم زواج قائم على الوفاق والوئام ؟!.

إن الرجل يترك أهم الأحداث فى حياته نهباً للظروف ، ويدع أمر سعادته أو شقائه بين يدى الحظ وحده !

« ولا تستطيع امرأة أن تملّ انصراف زوجها عن معاملتها بالكياسة واللطف ، وتفضيله الغلظة والفظاظة .

« وكل رجل يعرف أنه يستطيع أن يغرى امرأته على أن تفعل من أجله أى شىء لو أنه أهداها بين الفينة والفينة شيئاً من الهدايا التى لاتكلف مالاً يذكر مكافأةً لها على حسن تدبيرها للبيت ، أو إجادة طهوها لطعامه ! .

« وكل رجل يعلم أنه لو قال لامرأته : « كم يبدو جمالك رائعاً وضاءاً فى ثوب العام الماضى » ، لما رضيت أن تستبدل بهذا الثوب القديم أحدث مبتكرات باريس »

« وكل رجل يعرف أن فى وسعه أن يقبل عينى زوجته فيغمضها حتى تكاد تكون كالعمياء ، وأنه يستطيع أن يطبع على شفتيها قبلة تفقدها القدرة على النطق ! .

« وكل زوجة تعرف أن زوجها يعرف هذه الحقائق ،

ولـكنها لا تعرف أتجن أم تحتقره حين يفتعل معها لأنها ق ؛ . يوماً فى طهو الطعام كما ينبغى ، أو لأنها اشترت ثوباً جديداً ! !
أما كان الأحرى به أن يستعين باللباقة ، وأن يتحمل مشقة تملقها ولو قليلاً ليصل إلى مايهدف إليه ؟ ! » .

فإذا أردت أن تسعد حياتك الزوجية فاتبع القاعدة رقم ٦ :

استعن باللباقة والكياسة على معاملة زوجتك

لاتكن زوجاً أمياً !

أجرت الدكتورة « كاترين ديفيز » السكرتيرة العامة لمكتب الصحة الاجتماعية ، استفتاء بين ألف زوجة من مختلف الأوساط فكانت نتيجة الاستفتاء صدمة عنيفة ! كانت تنطق بمدى ماتعانيه البالغة الأمريكية من التعاسة الجنسية !

فلما اتضحت هذه الحقيقة للدكتورة كاترين ديفيز ، بادرت بنشرها على الملأ ، وأعلنت فى صراحة أن من أهم أسباب الطلاق فى هذه البلاد عدم التوافق الجنسى بين الأزواج !

وقد أدت أبحاث الدكتور « ج . هاملتون » إلى هذه النتيجة نفسها . فقد بحث الدكتور هاملتون حالة مائة من الأزواج ، ووجه إلى الرجال والنساء ، كل على انفراد ، نحو أربعمائة سؤال عن خصائص حياتهم الزوجية ، واقتضاه هذا البحث أربع سنوات كاملة ، حتى لقد اعتبر هذا البحث من الأعمال الاجتماعية الهامة .. وأمده بالمال عدد من الجمعيات

الإنسانية ، فماذا كانت النتيجة ؟ ! . . يحسن بك أن تطالع فى كتاب « ماخطأ الزواج » الذى ألفه الدكتور هاملتون ، وكينيث ماكجوان(1) !

فما خطأ الزواج ؟ !

يقول الدكتور هاملتون :

« إن عدم التوافق الجنسى يجثم دائماً فى قرارة كل زواج فاشل ، فإن كل المشكلات الأخرى التى تلابس الزواج يمكن أن يغضى عنها الزوجان لو أن التوافق الجنسى استتب بينهما ! »

وقد بحث الدكتور « بول بو بينو » مدير معهد « الصلات العائلية » فى لوس أنجيلوس ، آلافاً من الزيجات ، وخرج من بحثه الواسع بأربعة أسباب رئيسية تعقب الإخفاق فى الزواج ، وهو يرتبها هذا الترتيب :

١ — عدم التوافق الجنسى .

٢ — تضارب الآراء والمشارب .

٣ — المشكلات المادية .

٤ — الشذوذ العقلى ، أو العاطفى ، أو الجثمانى .

(1) Dr. G. V. Hamilton, aud Kenneth-macgowan, «What is wrong with marriage».

ولعلك تلاحظ أن الناحية الجنسية أتت فى المرتبة الأولى ، وأن المشكلات المادية — لفرط الدهشة ! أتت فى المرتبة الثالثة !

ويقول العالم النفسى الشهير « جون واطسون » :

« الناحية الجنسية هى بلا جدال أهم أسس الحياة ، وهى الشىء الذى يتحكم أكثر من سواه فى إسعاد الرجال والنساء أو إشقائهم ! »

أفليس من المؤسف ، ونحن فى القرن العشرين ، ولنا ما لنا من العلم والمعرفة ، أن يتحطم الزواج ، وتدبر السعادة ، ويقبل الشقاء بسبب الجهل الفاضح بصدد أهم الغرائز الطبيعية وأولاها بالاعتبار ؟ !

لقد قضى القس « أوليفر بترفيلد » عشرين عاماً من حياته يربط بين الرجال والنساء برباط الزواج المقدس ، فاسمعه يقول :

« لقد وجدت فى مستهل أعمالى الكنيسية أن أكثر الأزواج الذين حضروا لعقد قرانهم كانوا — برغم ما يعمر قلوبهم من حب — جهلة أميين ! ! »

ثم يستطرد فيقول :

« وعندما ندرك أننا غالباً ما نترك مسألة الوفاق فى الزواج نهباً للظروف ، يتولانا العجب ، كيف تقصر نسبة الطلاق عندنا على ١٦ فى المائة وحسب ! »

« ولعل من الحقائق الأليمة أن عدداً ضخماً من الأزواج والزوجات لا يجب أن يسلكوا فى واقع الأمر ، فى عداد المتزوجين بل أحرى بهم أن يسلكوا فى عداد « غير المطلقين! » .

* * *

و يخرج بترفيلد بعد هذا ، بالنتيجة التالية :

« إن الزواج السعيد ليس وليد الظروف ، بل هو كالبناء المشيد لا بد له من أساس قوى متين »

ولكى يساعد بترفيلد على وضع هذا الأساس القوى المتين ، كان يصر على أن يخبره كل من طرفى الزواج بنواياه فى المستقبل بصراحة تامة ، وكنتيجة لهذه المناقشات خلص بترفيلد إلى قولته المأثورة :

« إن كثيراً من الأزواج « المتعلمين » هم ، على الرغم من ذلك ، أميون ! »

فما السبيل إلى « تثقيف » هؤلاء الأزواج جنسياً ؟ !

يقول بترفيلد :

« ليس ثمة طريقة لاكتساب هذه الثقافة أفضل من قراءة كتاب عن الحياة الجنسية . و إنى أحتفظ فى مكتبتى بعدد من هذه الكتب فضلاً عن مجموعة الكتب التى ألفتها بعنوان « الزواج والتوفيق الجنسى »[1]

« و يبدو لى أن أفضل الكتب الجنسية المعروضة الآن فى المكتبات وأوفقها للقارىء المتوسط هى هذه الكتب الثلاثة « الصحة فى الزواج »[2] و « الناحية الجنسية للزواج »[3] و « العامل الجنسى فى الزواج »[4]

فلكى تسعد حياتك الزوجية ، اعمل القاعدة رقم ٧ :

اقرأ كتاباً قيماً في الناحية الجنسية

أو تستشعر غضاضة فى استقاء الثقافة الجنسية من الكتب ! إذن لعل فى قول الدكتور « بوبينو » مايذهب غضاضتك :

« إن أهم العوامل للحد من انتشار الطلاق ، نشر الثقافة الجنسية بين الأزواج عن طريق الكتب » .

ولذا فإنى أشعر أنه لا يحق لى أن أختم هذا الفصل دون

---

(١) Dr. Oliver Butterfield, «Marriage and Sexual Harmony»

(٢) Isable E. Hutton, «Hygiene of Marriage»

(٣) Mx Exner, «The Sexual Side of Marriage»

(٤) Helena Wright, «The Sexual Factor in Marriage»

أن أذكر مجموعة من الكتب المفيدة التي تناقش هذه الناحية الدقيقة في صراحة علمية مجردة(1)

(١) هذه الكتب بعضها معروض فعلا في مكتبات القطر المصري ، والبعض الآخر يمكن الحصول عليه إما بمراسلة الناشر رأساً أو عن طريق المكتبات المصرية المستوردة للكتب الافرنجية . « المعرب »

1. The Sex Factor in Marriage, By Helena Wright, M. D.
(Williams & hergate) 3s.6d.
2. Psychology of Sex, By Havelock Ellis.
(Wm. Heinmann, Ltd) 12s. 6d. net.
3. The Sexual Side of Marriage, by M. J. Exner M. D.
4. The Hygiene of Marriage, by Isable Emslie Hutton. M. D.
5. Preperation for marriage, by Keuneth walker M. D.
(Jonathan Cape, Ltd.) 5s. net.
6 Married Love, by Marie G. Stoppes
(Putnam) 6s. net.
7. Sex in marriage, by Ernest, R. and Gladys. H. Groves,
(Howe). 3s. 6d.
8. A. Marringe Manule, by Drs. Hannah and Abraham Stone.
(Gollancz) 7s 6. net
9. Our Sex Life, by Fritz Kohn.
(Wm. Henmann Ltd.) 30s. net.
10. Love and Happiness, by I. M. Hotep.
(Wm. Heinmann Ltd.) 8s. 6p. net.

إجمـــال

سبع قواعد لكي تسعد حياتك الزوجية

القاعدة رقم ١ : لا تختلق النكد .

القاعدة رقم ٢ : دع شريك حياتك ينطلق على سجيته .

القاعدة رقم ٣ : لا تنتقد .

القاعدة رقم ٤ : امنح التقدير المخلص .

القاعدة رقم ٥ : لا تهمل اللفتات البسيطة فإن لها في الزواج شأناً كبيراً .

القاعدة رقم ٦ : استعن باللباقة والكياسة على معاملة زوجتك .

القاعدة رقم ٧ : اقرأ كتاباً في الناحية الجنسية .

أسئلة للأزواج

١ ـ هل تحمل لزوجتك باقة من الأزهار فى المناسبات ، كعيد ميلادها ، أو عيد زواجكما ؟ وهل تتحفها باللفتات الرقيقة ؟

٢ ـ هل تراعى ألا تنتقدها أمام الغير ؟

٣ ـ هل تمنحها شيئاً من المال منفصلاً عن نفقات البيت ـ لتنفقه كيفما يتراءى لها ؟ .

٤ ـ هل تهتم بتفهم عقليتها ؟ وهل تحنو عليها فى أوقات الشدة ، وترفه عنها فى أوقات الضيق ؟ .

٥ ـ هل تقضى معها نصف وقت فراغك ، على الأقل ؟ .

٦ ـ هل تمتنع عن تسفيه طريقتها فى الطهو وتدبير المنزل وتقرنها بطريقة أمك ـ مثلاً ـ أو زوجة هذا أو ذاك ؟

٧ ـ هل تبدى اهتماماً بحياتها الخاصة : بنواديها ، ومجتمعاتها ، والكتب التى تطالعها ، وآرائها فى المسائل العامة ؟ .

٨ ـ هل تراعى دائماً أن تمتدحها وتبدى إعجابك بها ؟

٩ ـ هل تشكرها على ما تقوم به من أجلك كخياطة زر ، أو رتق جورب ، أو إرسال حلتك إلى المكواة ؟ .

أسئلة للزوجات

١ ـ هل تعطين زوجك مطلق الحرية فى شئون عمله ، وتمتنعين عن انتقاد ذوقه فى اختيار سكرتيرته مثلاً ، أو قطع خلوته إذا خلا لنفسه ؟ .

٢ ـ هل تتوخين أن يبدو المنزل جذاباً مريحاً ؟ .

٣ ـ هل تنوعين فى أصناف الطعام حتى ليصعب عليه أن يحدس ما سوف يتناوله فى كل مرة يجلس فيها إلى المائدة ؟

٤ ـ هل أنت محيطة بعمل زوجك حتى إنه يسعك أن تناقشيه فيه ؟ .

٥ ـ هل تجابهين الأزمات المالية بشجاعة وصبر دون أن تصبى اللوم على زوجك ، أو تقارنيه بالرجال الناجحين !

٦ ـ هل تبذلين جهداً خاصاً لكى تعيشى فى وفاق مع أمه وأقاربه ؟ .

٧ ـ هل تلائمين فى اختيار ثيابك بين ذوقك وذوق زوجك من حيث اللون والتفصيل ؟ .

٨- هل تقمعين بعض الخلافات البسيطة فى الرأى من أجل استتباب الوفاق بينكما ؟ .

٩- هل تبذلين جهداً لكى تتعلمى الألعاب المسلية التى يحبها زوجك ، حتى يسهل عليك أن تشاركيه قضاء وقت فراغه ؟.

- هل يوجد اصدقاء فى هذا الزمن

لا